

TRANSPORT CONTACT

Décembre 1999

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

Sommaire

Taxi accessible

SERVICE SPÉCIAL
du 31 décembre
au 1^{er} janvier
page 5

La flotte passe à 20 véhicules

Après deux(2) appels d'offres publics, en septembre dernier, le Conseil d'administration de la STCUM approuvait les nouveaux contrats relatifs au service fourni par taxi accessible. Les améliorations apportées permettront de bonifier de façon significative la qualité et

mée par la compagnie Boisjoly.

Des véhicules modifiés
De plus, les clients apprécieront l'espace supplémentaire qui permettra de transporter facilement deux(2) personnes en fauteuils roulant et trois(3) passagers ambulants. Le siège à la droite du chauffeur a été enlevé, doublant ainsi l'espace disponible pour les clients en fauteuil roulant.

Plusieurs de ces véhicules seront en service 24 heures par jour. Aussi, les personnes en fauteuil roulant qui ne peuvent utiliser le

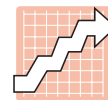


le niveau du service offert.

La flotte passera de 15 à 20 "mini-van" modifiés. Cette entente prévoit que les propriétaires devront fournir aux clients du T.A. de la STCUM, un minimum de 25 heures de service par semaine et ce, pour chaque véhicule. La répartition des courses sera assu-

taxi régulier et qui souhaiteraient en profiter sur un mode privé, n'auront qu'à communiquer avec la compagnie Boisjoly au 252-1313. Il serait toutefois préférable de réserver à l'avance. Évidemment, dans un tel cas le client devra défrayer lui-même le coût de la course, selon les tarifs en vigueur dans l'industrie du taxi.

2
Réservations
du temps des FÊTES



3
Achalandage 1999

4
Crise budgétaire
et rentrée difficile



5
Colloque transport
adapté 1999



7
Pétition d'usagers

Port de retour garanti
TRANSPORT Contact — STCUM
3111, rue Jarry Est
Montréal, Québec
H1Z 2C2

POSTE MAIL

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



Important rappel

Réservations du temps des Fêtes

Il vous reste quelques jours pour profiter, encore cette année, des avantages de la **Procédure spéciale de réservation du temps des Fêtes**. Profitez-en!

Cette procédure vise à ajuster notre offre de service en fonction de l'arrêt de nombreuses activités régulières et de l'augmentation des déplacements occasionnels pendant cette période.

Les lignes qui suivent vous présentent cette procédure. Si vous avez de la difficulté à lire, sachez qu'elle est diffusée à notre centre d'appels (pendant la mise en attente). De plus, nos partenaires inscrits sur la liste de diffusion* des Télécommuniqués ont déjà été informés de cette procédure.

* Les partenaires qui ne sont pas inscrits sur la liste d'envoi des Télécommuniqués peuvent s'inscrire en communiquant avec notre Service à la clientèle au 280-5341. Nous aurons besoin d'un numéro de télécopieur et des coordonnées d'un responsable.

MODALITÉS

Du 25 décembre au 3 janvier inclusivement...

• Tous les déplacements d'horaires réguliers seront annulés.

Toutefois, n'oubliez pas d'annuler le plus tôt possible les déplacements réguliers que vous n'utiliserez pas pendant les journées qui précéderont le 25 décembre ou qui suivront le 3 janvier.

• Peu importe le motif du déplacement, jusqu'au 18 décembre inclusivement, vous pourrez faire des demandes de transport par anticipation (à l'avance) selon les modalités suivantes :

- **par téléphone** :
taxi : 280-5445
minibus : 280-5353

- **par télécopieur** :
(280-6313) au plus tard le 18 décembre;

- **par la poste** :
demandes reçues au plus tard le 18 décembre, à l'adresse suivante :

STCUM
Service de transport adapté
3111, Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2

À compter du 19 décembre, toutes les demandes de transport pour des déplacements occasionnels seront traitées selon la procédure normale, par téléphone seulement, aux numéros habituels.

Le 24 décembre

La veille de Noël, plusieurs activités se terminent plus tôt. Encore cette année, pour cette journée seulement, nous vous offrons la possibilité de modifier à l'avance l'heure de retour de votre déplacement régulier.

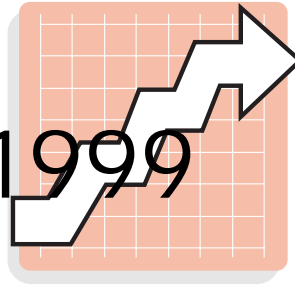
Ainsi, compte tenu des ressources disponibles le 24 décembre, vous pouvez, à compter d'aujourd'hui et jusqu'au 18 décembre, modifier vos demandes pour l'heure de retour d'un déplacement régulier du 24 décembre (taxi : 280-5445, minibus : 280-5353).

Sinon, vous devrez faire votre demande de modification à partir du 22 décembre, selon la procédure habituelle.

Notez que si vous devez procéder à un changement de destination ou de lieu de départ d'une réservation, il faudra absolument annuler le déplacement programmé et faire une nouvelle demande. N'attendez pas à la dernière minute!

La croissance persiste

Achalandage 1999



L'achalandage des neuf(9) premiers mois de l'année montre une augmentation de 4,3% par rapport à 1998. Cet écart aurait été plus grand, n'eût été de la «crise budgétaire» qui a perturbé nos activités et ce, de la fin du mois de juillet jusqu'à la fin du mois d'octobre.

Dans le tableau, vous remarquerez que les minibus pour clients ambulants sont de moins en moins utilisés en raison de la transformation de la demande de service. En effet, depuis quelques années, la réorganisation des services des Centres de réadaptation en déficience intellectuelle (clientèle ambulante) a engendré une plus forte utilisation du taxi régulier et une baisse dans l'utilisation de ce type de minibus.

Aussi, des projets sont à l'étude afin de modifier une partie de cette flotte de véhicules afin de les transformer en minibus adaptés (avec des hayons hydrauliques, des systèmes de fixation des fauteuils roulants, etc.). Cette mesure permettrait d'améliorer l'offre de service aux usagers qui ne peuvent utiliser le taxi régulier.

Effets de la crise budgétaire

La crise budgétaire nous a obligé à retarder le début de notre "blitz annuel" de traitement des demandes d'horaires réguliers de la rentrée d'automne.

Effectivement, à chaque année, cette période intensive de travail débute à la mi-août. Cette année, elle aura été retardée d'un mois. Malheureusement, ceci a grandement compliqué l'ensemble du traitement des demandes de transport et ce, jusqu'à la fin du mois d'octobre. Pendant cette période, il fallait à la fois venir à bout d'un mois de travail accumulé et répondre aux très nombreuses demandes de déplacements occasionnels engendrés par la situation. D'ailleurs, pour le seul mois de

septembre, nous avons traité 2,200 demandes de déplacements occasionnels de plus qu'en septembre 1998.

Par conséquent, cet engorgement de notre centre d'appels ne nous aura pas permis de répondre à la totalité de la demande. C'est justement pour éviter cette situa-

tion que nous incitons les clients à faire leur demande d'horaire régulier le plus tôt possible, avant le début des activités automnales.

Refus de transport

De janvier à septembre, le taux de refus moyen pour le taxi régulier est inférieur à 1% (0,70%). Pour le mode de transport minibus, le pourcentage des refus est de 3,51%.

Déplacements inter-rives

Achalandage cumulatif au 30 septembre 1999			
	RÉEL 98	RÉEL 99	ÉCART RÉEL
Minibus (pour clients ambulants)	96 425	92 000	-4.4%
Minibus adapté	244 596	252 406	3.8%
Taxi régulier	514 323	531 004	4.0%
Taxi accessible	20 699	38 726	87.2%
Total	876 043	914 136	4.34%

Les déplacements inter-rives n'ont eu, à ce jour, qu'un impact négligeable sur l'ensemble de la demande de service (0,5% de la demande). Depuis le début de l'année, l'achalandage a toutefois augmenté progressivement pour atteindre un sommet de 500 déplacements en juillet.

Le nombre de clients des

Crise budgétaire et rentrée difficile

Une crise budgétaire hors de notre contrôle a grandement perturbé la rentrée d'automne. Cette situation a provoqué de nombreuses difficultés pour notre clientèle et a grandement compliqué le travail de nos employés. Les impacts ont été ressentis du mois de juillet jusqu'à la fin du mois d'octobre.

Que ce soit les délais très longs pour l'obtention d'une confirmation d'horaire régulier ou l'engorgement inévitable de notre centre d'appels, nous pouvons affirmer que la rentrée aura été des plus pénibles. Clients, partenaires, et employés en auront malheureusement subi les inconvénients. (*Voir le texte Aachalandage pour plus de détails.*)

Historique de la crise

Au printemps, le ministère des Transports du Québec (MTQ) avait été informé que 2 M\$ (millions) supplémentaires seraient nécessaires afin d'offrir le niveau de service requis. Cette augmentation des dépenses provenait principalement d'une croissance de l'achalandage plus forte que prévue et d'une hausse marquée et non prévisible des dépenses liées au service par taxi.

En effet, à la suite des appels d'offres du printemps dernier, les escomptes consentis par les compagnies de taxi ont beaucoup diminué (moins de 1%). Pour la plupart de ces compagnies, le coût payé par la STCUM équivaut au

montant indiqué au taximètre.

Jusqu'à ce que la situation financière soit clarifiée, nous étions contraints à une gestion prudente, vue l'éventualité d'un manque de fonds. Aussi, des mesures visant à restreindre les dépenses ont été appliquées (diminution importante du temps supplémentaire, délai dans le traitement des demandes d'horaires réguliers et report de certaines dépenses non prioritaires). À ces restrictions, un plan de coupures de services avait même été préparé.

Les représentations auprès du MTQ se sont poursuivies durant tout l'été. Toutes les instances de la STCUM ont été impliquées (Direction du Service de transport adapté, direction générale et Conseil d'administration). De nombreux clients, des représentants d'usagers et des partenaires ont unis leurs voix à ces actions.

Support de la CUM et réponse positive de Québec

Avant la décision finale du MTQ, le Conseil d'administration de la STCUM avait obtenu le support des municipalités de la CUM. Celles-ci avaient accepté de contribuer pour leur part de 25% de la facture supplémentaire (incluant les revenus d'usagers) comme il était prévu au *Programme d'aide au transport adapté*. Il fallait toutefois que le MTQ autorise le niveau dépenses prévues pour l'année 1999.

Enfin, au cours de la deuxième semaine de septembre, le MTQ annonçait dans les médias sa décision d'injecter 1,2 M\$ supplémentaires afin de couvrir une partie du montant demandé par la STCUM. À ce montant, s'ajoutera la part des municipalités de la CUM et des revenus d'usagers (400 000 \$), pour un total de 1,6 M\$.

Sans délai, la Direction de la STCUM a autorisé le Service de transport adapté à engager les sommes nécessaires afin de procéder au traitement massif des demandes d'horaires réguliers en attente (73 % de notre offre de service annuel est constitué de déplacements réguliers).

Toutefois, en raison de l'ampleur de la tâche (un mois de retard), ce n'est qu'à la fin du mois d'octobre que nous avons commencé à fournir un niveau de service plus satisfaisant. En bout de ligne, l'effet conjugué des économies réalisées depuis le mois de juillet et les montants supplémentaires reçus, nous auront permis d'éviter les coupures de services appréhendées.

Pour l'an 2 000, le MTQ a déjà annoncé qu'il haussera sa contribution à l'enveloppe globale pour l'ensemble des transporteurs du Québec. Les représentations sont déjà en cours afin d'obtenir les ressources requises. Souhaitons une réponse positive et rapide du MTQ.



Services offerts

Du 31 décembre
au 1^{er} janvier

À l'instar du réseau régulier de la STCUM, nous offrirons un service par minibus adapté durant toute la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier prochain. Toutefois, le service sera établi en fonction de la demande et des ressources disponibles durant cette période. Cette nouveauté plaira particulièrement aux personnes qui ne peuvent utiliser que le minibus adapté.

Le service ne pourra être offert par taxi, puisque les compagnies ne peuvent garantir une disponibilité satisfaisante de véhicules. Aussi, nous préférons offrir un service exclusif par minibus. Compte tenu des ressources qui seront tout de même limitées, veuillez noter qu'aucun transport de groupe ne sera accordé dans le cadre de ce service spécial (entre 1h30 et 8h).

Jusqu'au 18 décembre, vous pourrez profiter de la *Procédure spéciale de réservation du Temps des fêtes* pour ces demandes de transport. Après cette date, nous reprenons la procédure habituelle.

Notez que le transport sera gratuit à partir de 20 h le 31 décembre et le 1^{er} janvier toute la journée.

Colloque transport adapté

1999

Cette importante tribune d'échanges clients/transporteurs "a permis d'interpeller les décideurs gouvernementaux et de faire appel à la solidarité entre les diverses associations qui défendent les droits des personnes handicapées". C'est en ces termes que les co-présidents du colloque, MM. Raymond Desjardins directeur général de l'ARUTAO (Alliance des Regroupements d'Usagers du Transport Adapté du Québec) et Pierre Lamoureux, chef de section - Administration et Relations avec la clientèle et les partenaires (STCUM-Transport adapté) résumaient les échanges des 200 participants au Colloque Transport adapté 1999, tenu à Montréal du 29 septembre au 2 octobre.

Ayant pour thème : "Un transport public, une responsabilité partagée...une question d'équité", l'événement était organisé conjointement par l'ACTU (l'Association Canadienne des transporteurs Urbains) et l'ARUTAO. Cette organisation conjointe était une première et montre bien l'esprit de partenariat qui se développe entre les clientèles du transport adapté du Québec et les transporteurs. L'évolution du contexte exige une telle concertation.

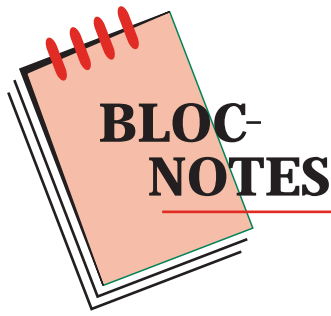
En effet, avec le vieillissement de la population et les besoins grandissants pour des mesures concrètes favorisant l'accessibilité, ces échanges sont absolument nécessaires. D'autant plus que ce colloque avait



comme toile de fond, une crise des fonds publics qui perdure et des projets de réformes de la fiscalité municipale laissant planer un certain climat d'incertitude.

Toutefois, ces trois journées auront permis de mieux cerner les problématiques. Un observateur du ministère des Transports, impliqué depuis 20 ans dans ce dossier, a même déclaré qu'il s'agissait du colloque le plus «percutant» auquel il avait participé.

Vivement la suite!



Si vous êtes absent à l'aller, le retour sera annulé!

Après avoir manifesté sa présence au lieu d'embarquement prévu, un chauffeur constate l'absence d'un client. Que se passera-t-il par la suite? Il avisera immédiatement notre préposé à la base-radio (minibus) ou son répartiteur (taxi).

Dès que cette absence sera signalée, le responsable en devoir enregistrera l'absence et, dans le cas d'une absence lors d'un aller, le retour sera automatiquement annulé. Quand nous y pensons un peu, c'est tout à fait logique... Avons-nous besoin d'un retour si nous n'avons pas besoin de l'aller?

Aussi, évitez les mauvaises surprises en ne quittant jamais un lieu d'embarquement sans avoir préalablement : signaler un retard (s'il y a lieu), ou annuler le déplacement en question.

Notez que vous pouvez annuler un aller tout en conservant votre retour, il suffit de nous téléphoner avant!

Annulation taxi et minibus:
280-6325
Info-retard : taxi :
280-5444,
minibus :
280-5313.

Pitié pour le chauffeur

En raison d'une intempérie (tempête de neige, grand froid, etc.), à la suite d'une erreur ou d'un bris mécanique, il est possible que votre transport soit... en retard!

Dans ces situations, une fois que le délai de 30 minutes après l'heure de confirmation est écoulé, vous pouvez communiquer avec l'info-retard (taxi : 280-5444, minibus : 280-5313). Dans plusieurs cas, un nouveau véhicule et par conséquent, un nouveau chauffeur prendront la relève. Malgré votre mécontentement tout à fait légitime, le chauffeur en relève ne mérite

certainement pas toujours de reproches.

Aussi, dès que vous le pourrez, nous vous suggérons plutôt de faire part de votre insatisfaction au Service à la clientèle (280-5341, du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30). Avec toutes les informations en main, chaque commentaire recevra le suivi approprié.

Vous éviterez ainsi de faire passer un mauvais quart d'heure à un ... sauveur.

Déneigement des accès

L'hiver est à nos portes! Nous vous rappelons l'importance de toujours vous assurer que votre lieu de débarquement ou d'embarquement soit déneigé de façon adéquate.

Les principaux obstacles sont les bancs de neige formés après le déneigement des rues et des trottoirs. Il devient alors essentiel de vérifier si le lieu est accessible avant qu'un véhicule ne s'y présente.



Si tel n'est pas le cas, nous vous demandons d'annuler le déplacement le plus tôt possible afin d'éviter qu'un chauffeur se rende inutilement sur les lieux.



Les chiens de Mira apprivoisent nos minibus

Les chiens d'accompagnement offrent une aide très appréciée à leur maître et sont essentiels à l'intégration de ces personnes. Toutefois, nous avons constaté que certaines bêtes étaient particulièrement "nerveuses" à bord de nos minibus. Il fallait donc faire quelque chose.

Des échanges avec les représentants des usagers et des rencontres avec certains responsables de l'organisme MIRA ont mené à une expérience des plus intéressantes. Ainsi, depuis l'été dernier, les chiens de MIRA, avec un maître ou un entraîneur, peuvent se familiariser dans des conditions idéales d'entraînement. En effet, sur le site même du T.A., le Service de transport adapté met à leur disposition un minibus.

À ce jour, cette expérience qui est un franc succès, nous a permis de constater le savoir-faire des entraîneurs de MIRA et le professionnalisme de cet organisme. Il n'est donc pas étonnant d'apprendre que MIRA est un leader mondial dans le domaine.



Pétition d'usagers

Le 7 juillet dernier, lors d'une séance publique du Conseil d'administration de la STCUM, quatre(4) clients du transport adapté, ayant comme porte-parole madame Lyna Vandal, déposaient une pétition.

Les éléments mentionnés dans le document soulignaient principalement : la nécessité de procéder à l'acquisition d'un nouveau système informatique, la réduction du temps d'attente sur les lignes téléphoniques, le désengorgement des lignes téléphoniques et l'identification des commis.

Deux(2) rencontres, le 8 juillet et le 15 septembre dernier, avec le

chef de l'exploitation du Réseau des autobus et le directeur du Service de transport adapté ont permis d'associer encore plus à fond ces personnes à la démarche permanente d'amélioration du service de la STCUM.

En réponse à ces requêtes, le groupe a reçu un document décrivant en détail les actions menées afin de donner à leurs requêtes.

Nous remercions ces personnes pour leur implication dans l'amélioration du service offert à l'ensemble de notre clientèle.

LIGNE INTERACTIVE



Pour annuler un déplacement...

C'est facile avec la ligne Interactive !

Composez le 280-7400
et suivez les instructions.

Le remplacement du système ACCÈS au Centre de transport adapté

Le nombre de déplacements assurés annuellement au Transport adapté est passé de 175 000 en 1981 à plus de 1,2 million en 1998. L'incapacité à traiter rapidement les requêtes génère depuis toujours de l'insatisfaction auprès des usagers et se traduit par une difficulté chronique à rejoindre le service.

Afin de remédier à cette situation, la STCUM a entrepris de remplacer l'actuel système informatique, le progiciel ACCES 1, par un outil plus performant et de modifier ses façons de faire en conséquence. Deux systèmes ont été évalués entre les mois de janvier et juin et la société a finalement retenu le progiciel ACCES 5 de la firme montréalaise GIRO. Cette firme devrait bientôt se voir confier un premier mandat afin de spécifier de manière détaillée les développements informatiques qui seront re-

quis afin de satisfaire les besoins du centre de transport adapté.

Pour un meilleur service à la clientèle

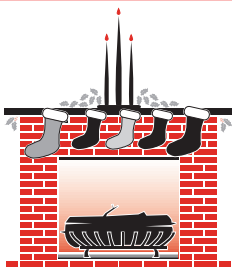
Hormis les économies que devraient générer de meilleurs jumelages, la STCUM vise principalement à réduire le temps requis pour rejoindre un préposé et obtenir une confirmation pour une demande de déplacement. L'amélioration du respect des horaires constitue également un objectif prioritaire.

Plus spécifiquement, les objectifs qui ont été fixés pour le T.A. de la STCUM ressembleront à la performance observée au centre d'appel de la Toronto Transit Commission (TTC) qui utilise le progiciel ACCES 5 de la firme GIRO. Au centre de réservation "minibus" et "taxi" de la STCUM, le temps d'attente et de traitement d'une demande est d'environ 15 minutes et le nombre

d'appels reçus entre les mois de janvier et de novembre est d'environ 134,000 appels. Avec ce même logiciel, les temps d'attente et de traitement à la TTC de Toronto sont inférieurs à deux(2) minutes. Quant au nombre d'appels, il est 2 1/2 fois plus élevé qu'à Montréal.

Une mise en service pour 2001

Le remplacement du système informatique actuel représente un projet de taille. Nous travaillons en étroite collaboration avec le Ministère des transports (MTQ) à établir un cadre de financement sur ce projet. La mise en service se fera au terme d'un long travail de développement informatique, de conversion et de manipulation de données (clients inscrits, adresses, réseau routier, etc.) et de tests. On s'attend à ce que le système soit opérationnel à l'automne 2001.



MEILLEURS VOEUX

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 des plus joyeux et chaleureux et que l'an 2000 vous apporte santé et prospérité.

TRANSPORT
CONTACT

STCUM

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

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

Édition:
Gilles Vaillancourt

Collaboration:
Yves Pépin

Graphisme:
André Cardinal

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

Reproduction permise sans autorisation, 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