

Évolution de la situation au transport adapté

Le 10 septembre dernier, le Service de transport adapté faisait parvenir une lettre à tous les usagers les informant des mesures temporaires prises pour corriger les problèmes identifiés depuis le 2 septembre, date de mise en place des nouveaux modes de fonctionnement au transport adapté. Ces mesures ont permis de résoudre plusieurs difficultés rencontrées.

Nous faisons ci-après un bref survol de la situation actuelle au transport adapté. De plus, nous présentons certains problèmes exprimés par les usagers et leurs représentants (RUTA, etc.) qui persistent ainsi que les causes et les actions devant permettre de les régler rapidement. Ils ont trait aux retards, à l'accès au Centre de réservation pour signaler un retard (option 2) et aux jumelages déficients.

LA SITUATION ACTUELLE

- En septembre 2003, 6,8 % plus de déplacements ont été effectués par rapport à septembre 2002 et il y a eu une augmentation de 6,4 % en octobre 2003 comparativement à octobre 2002.
- Pour une journée ouvrable en octobre 2002, on comptait en moyenne 5 178 déplacements par rapport à 5 573 à la même période cette année, soit 395 de plus par jour. Cela représente donc le déplacement de près de 200 usagers de plus par jour.
- Le nombre de tentatives d'appel par appel répondu est passé de 10 qu'il était en septembre 2003 à 6 au 22 octobre 2003, comparativement à 8,5 tentatives à pareille date l'an passé.
- En septembre 2003, le temps moyen de traitement d'une demande de réservation était de 4 minutes et de 2,5 minutes à l'info-retard. Il est passé à 2,9 minutes aux réservations et à 1,7 minute à l'info-retard au 22 octobre 2003.
- Toutes les demandes d'horaire régulier sont traitées et les nouvelles demandes reçues le sont au fur et à mesure, alors qu'au 22 octobre 2002, il y avait encore plus de 200 usagers dont les demandes étaient en attente de traitement.

Rappelons que la difficulté d'accéder au Centre de réservation pour effectuer des demandes de déplacement (option 1) ayant été identifiée prioritaire dans les premiers jours suivant l'implantation, la situation a été améliorée par les mesures énoncées dans notre lettre de septembre. Ainsi, la possibilité d'acheminer une demande de déplacement régulier ou de déplacement par anticipation par télécopieur (514-280-6313) est toujours en vigueur.

LES RETARDS

Causes

Les cas signalés jusqu'à maintenant semblent montrer que la situation est plus fréquente chez les usagers qui utilisent des déplacements réguliers ayant été confirmés avant le 2 septembre 2003. La principale raison qui explique cet état de choses est que le nouveau système utilise au maximum la plage de confirmation de 30 minutes, et ce, dans le but d'offrir plus de déplacements. Avant le 2 septembre, le fonctionnement manuel faisait en sorte que cette plage était moins utilisée et que les horaires des déplacements variaient très peu. Or, l'automatisation de la planification des horaires fait que cette plage est maintenant utilisée au maximum. Soulignons que l'heure de départ est par conséquent appelée à varier à l'intérieur de la plage de 30 minutes.

Par ailleurs, le nouveau système protège de façon optimale l'heure demandée pour arriver à destination. Suite à l'analyse des plaintes reçues, on a constaté que l'heure d'arrivée inscrite dans le nouveau système ne correspondait pas à l'heure d'arrivée souhaitée par l'utilisateur.

Actions prises

Le Service de transport adapté procède à une révision détaillée des déplacements réguliers confirmés avant le 2 septembre 2003 afin de les valider et de les modifier en fonction des besoins réels des usagers concernés. L'heure d'arrivée à destination à l'aller et l'heure de retour constituent les paramètres devant être validés et modifiés au besoin.

• Processus de révision

Le Service de transport adapté a communiqué ou communiquera par téléphone avec chaque usager concerné. Comme il peut être difficile de joindre tous les usagers, vous trouverez ci-joint un formulaire à remplir et à retourner par télécopieur au (514) 280-6313 ou par courrier à l'adresse au verso :

**Centre de transport adapté de la STM
3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec) H1Z 2C2**

À noter que cela ne concerne pas les usagers dont les demandes de déplacement sont prises en charge par un organisme (groupes de loisirs, services d'un centre de réadaptation, etc.) car un autre mécanisme a été mis en place pour ces regroupements.

- **Ajout temporaire de ressources (véhicules)**

Des ressources additionnelles (véhicules) ont été allouées temporairement pour dépanner les usagers ayant des problèmes de retard.

Nous continuons le suivi des cas de retard qui sont signalés et demeurons vigilants à l'identification de problématique qui pourrait en découler.

L'ACCÈS AU CENTRE DE RÉSERVATION - INFO-RETARD (OPTION 2)

La difficulté de communiquer avec un agent du Centre de réservation pour signaler un retard peut entraîner de l'insécurité chez plusieurs usagers et aggraver ainsi les situations à ce sujet.

Cause

Le problème découle d'un grand nombre de situations de retards et du nombre insuffisant de ressources affectées au Centre de réservation. En fait, il n'a pas été possible d'appliquer le plan de ressources qui prévoyait une augmentation du nombre d'agents affectés à la prise d'appel au début de l'implantation d'ACCÈS. Des négociations sont toutefois en cours avec le syndicat de façon à ce que l'on puisse mieux s'adapter à la nouvelle réalité du Centre de réservation.

Action prise

Des ressources additionnelles ont été assignées temporairement à l'info-retard afin d'améliorer l'accès aux usagers qui éprouvent des problèmes de retard.

Par ailleurs, certains usagers nous ont fait part qu'avec le nouveau système téléphonique, ils devaient défrayer des montants d'argent, soit 25¢ lors d'un appel effectué à partir d'un téléphone public ou pour le temps d'utilisation d'un téléphone cellulaire, sans toutefois pouvoir parler à un agent du Centre de réservation. À cet effet, nous sommes en train d'examiner avec un groupe d'experts des solutions pour éviter une telle situation.

LES JUMELAGES DÉFICIENTS

Certains usagers ne s'expliquent pas pourquoi deux véhicules peuvent se présenter pour cueillir deux usagers qui partent d'un même endroit pour se rendre à la même destination. Soulignons que cette situation existait déjà sous l'ancien mode de fonctionnement.

Cause

Le processus de réservation individualisé influence grandement la planification des déplacements. De fait, chaque demande étant considérée comme une entité en soi, la priorité est de répondre le plus rapidement possible à chacune. L'assignation finale des déplacements à un véhicule donné se fait donc plus tard dans le processus.

Action prise

Une modification sera apportée au système informatique pour tenir compte automatiquement des déplacements des usagers ayant les mêmes origine, destination et heure. Alors, si vous prévoyez voyager en même temps qu'un autre usager du transport adapté (même origine et même destination), veuillez préciser à l'agent du Centre de réservation car d'ici à ce que la fonction automatique soit disponible, un processus manuel a été mis en place.

Soyez assurés que nous suivons de près l'évolution de la situation et prêtons une attention particulière à toute problématique qui pourrait être portée à notre connaissance.

Entre-temps, n'hésitez pas à communiquer au besoin avec notre Service à la clientèle. Également, nous vous invitons à consulter la documentation qui vous a été expédiée au mois d'août dernier, notamment le *Guide de l'usager* qui est là pour vous accompagner dans l'organisation de tous vos déplacements.



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

Édition et rédaction
Lyse Faucher

Collaboration spéciale
Gilles Vaillancourt

Traduction
Anne Charland

Conception graphique
Robert Pilon

Transport Contact

est un bulletin d'information publié par le Service des communications et affaires publiques de la STM.

Reproduction permise avec mention de la source.

*Should you wish to obtain an English version of **Transport Contact**, please call **280-8211**. We will gladly mail it to you.*