

LA JOURNÉE
PORTES-OUVERTES
AU CENTRE DE
TRANSPORT
ADAPTÉ



➤ TRANSPORT

CONTACT

Une
belle fête
de famille!



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

DÉCEMBRE
2010

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

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715



La journée Porte ouvertes au TA

L'arrivée

Le débarquement des visiteurs à l'intérieur de la section garage du centre de transport adapté.

Le dimanche 3 octobre dernier avait lieu la journée portes ouvertes au transport adapté. Près de 1 100 clients ont répondu à l'invitation et sont venus découvrir le centre où 265 employés travaillent sept jours sur sept à planifier et à organiser vos déplacements. Même le soleil était au rendez-vous!



L'inscription

Ça prend de l'organisation pour transporter et recevoir 1 100 personnes. C'est pourquoi les visiteurs devaient être inscrits. Alain Petit et Josée Daneau vérifient l'inscription de deux visiteurs.



FRANC SUCCÈS! >>>>>

Début de la visite

Sylvain St-Denis explique le déroulement de la visite à un groupe.



Les bureaux

Daniel Picotte guide des visiteurs dans la visite de la salle des chauffeurs et des bureaux.



Le bus à plancher bas

Profitant d'un moment de pause, ces dames ont fait d'une pierre deux coups en essayant un bus à plancher bas. À voir leur grand sourire, on constate qu'elles apprécient l'accessibilité de ce type de bus.





Les kiosques

Plusieurs kiosques donnaient de l'information aux visiteurs.

Ci-dessus, les réservations; l'info-déplacement et le service à la clientèle.



Au kiosque de l'accessibilité universelle et du RUTA, notre photographe a pu croquer Mathilde Le Bouëdec, Valérie Larouche, Marie Turcotte et Liette Vinet.



Au kiosque sur l'entretien des minibus, on aperçoit Adélar Duperron et Julien Roussel qui parlent moteurs à des visiteurs intrigués.

LES GAGNANTS DU TIRAGE

À la journée portes ouvertes, les visiteurs au kiosque de réservation par Internet pouvaient participer à un tirage. Les noms des gagnants ont été tirés par les membres de la direction du transport adapté, le 14 octobre. Les gagnants se sont mérité un chèque-cadeau valide chez Archambault. Mesdames Mariette El Raheb, Diane Robidas, Doris Ramlall et Lina Pipitone. **FÉLICITATIONS À NOS GAGNANTES!**



Sous le chapiteau

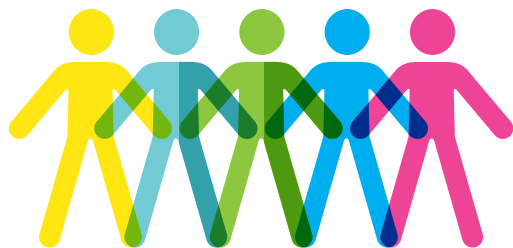
À la fin de la visite, les invités pouvaient prendre une légère collation et voir des clowns, mascottes et équilibristes, bien à l'abri sous une grande tente.



Des employés fiers

Les volontaires étaient remplis de fierté et d'émotion à la fin de la journée. « *La journée a donné lieu à de beaux échanges et à des moments d'émotion qui resteront gravés dans nos mémoires.* »

Liette Vinet, directrice du transport adapté



La qualité du service,

Le transport adapté a tenu un sondage en mai 2010 auprès de sa clientèle. On a téléphoné à 904 clients pour connaître leur satisfaction face à nos services.

Nous sommes très fiers des résultats. Les clients du transport adapté sont satisfaits à 94 %. Cette note représente un gain impressionnant de 13 points par rapport au sondage de 2008. Le tableau ci-dessous démontre que la satisfaction des clients est à la hausse pour tous les services du transport adapté.

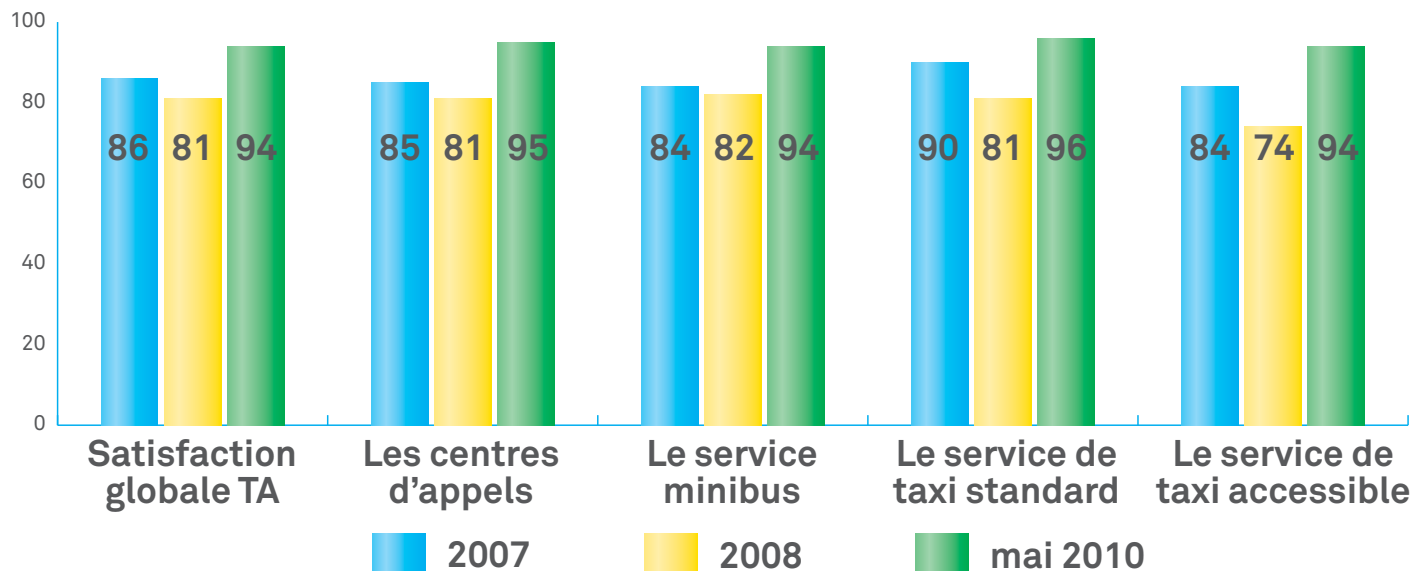
Nos efforts sont récompensés

Nous sommes d'autant plus fiers de cette belle note car elle récompense tous les employés du transport adapté qui travaillent fort pour améliorer les services.

Aux centres d'appels, on a répondu à plus de clients et on a réduit le temps d'attente. Mais, l'accès aux centres d'appels demeure une préoccupation constante. En effet, plus l'accès est facile, plus nous sommes sollicités. Pour nous aider à répondre davantage à vos demandes croissantes de déplacements nous vous invitons à utiliser notre système de réservation par Internet.

Aussi, vous appréciez la courtoisie des préposés aux centres d'appels et des chauffeurs de minibus. De plus, la disponibilité et la qualité du service par minibus et taxis se sont nettement améliorées, plus particulièrement du côté des taxis accessibles.

Satisfaction générale du Transport adapté



Taux d'amélioration des centres d'appels au 30 septembre 2010

	Réservations	Info-déplacement	Service à la clientèle
augmentation des appels répondus	13 %	7 %	7 %
amélioration du temps d'attente	32 %	21 %	21 %

Et ça ne s'arrêtera pas là!

On ne s'assoit pas sur nos lauriers! Au contraire, on continue à travailler pour améliorer davantage nos services. Vous nous avez transmis vos attentes concernant l'amélioration du confort des minibus, nous croyons que vous y verrez une amélioration à l'arrivée des 14 nouveaux véhicules au printemps 2011.

Nous répéterons le sondage de notre clientèle à chaque année. Nous désirons ainsi garder le cap sur la préoccupation la plus importante pour nos clients : la qualité du service.

Pour réserver plus rapidement : la réservation par Internet

Faites comme 1 126 de nos clients et faites vous-même vos réservations par Internet. Vous n'avez qu'à cliquer sur le lien «Réservation par Internet» sur la page d'accueil du transport adapté : www.stm.info/t-adapte. Si c'est votre première fois, vous trouverez aussi un guide d'utilisation.

POUR UN SERVICE DE QUALITÉ À JUSTE COÛT

Le transport adapté vérifie à chaque année à l'aide de clients-mystère si les clients sont bien servis.

Un client-mystère est un faux client qui utilise le transport adapté comme un client habituel. Pendant toutes les étapes du déplacement, le client-mystère vérifie si le service est donné comme il se doit. Ces visites permettent aussi de voir à ce que la facturation par les compagnies de taxi soit fidèle aux services rendus afin que la STM paie un juste prix.

En plus de vérifier la qualité du service, ces évaluations nous permettent de trouver ce qui peut être amélioré.

La STM, la meilleure en Amérique du Nord!



Cet automne, la STM a reçu les plus grands honneurs que peut remporter une société de transport. Le prix de la Meilleure société de transport en Amérique du Nord nous a été décerné pour les excellents résultats obtenus en matière d'efficacité et d'efficience. Ce prix est remis à chaque année par l'American Public Transit Association (APTA) qui regroupe 1 500 organismes de transport.

Ce prix vient aussi récompenser le travail de tous les employés de la STM qui tous les jours redoublent d'efforts pour bien vous servir.

Pour nous, le transport collectif est avant tout un projet de développement durable. Au quotidien, nous participons avec nos clients à faire de notre ville un endroit où l'on respire mieux.

«Je suis très fier de ce prix. C'est comme si la STM venait de remporter la Coupe Stanley de son industrie. Je partage ma fierté avec tous les employés qui font un travail fantastique et qui, tous les jours, redoublent d'efforts pour offrir à notre clientèle un service de qualité.»

M. Yves Devin, directeur général de la STM

**MEILLEURE SOCIÉTÉ
DE TRANSPORT
EN AMÉRIQUE DU NORD
2010**

décerné par l'AMERICAN PUBLIC
TRANSPORTATION ASSOCIATION



Vous allez au centre commercial?

Merci de monter et descendre à l'arrêt du transport adapté!

Les centres commerciaux sont tellement vastes qu'il faut se donner un point de rencontre pour se retrouver. C'est pour cela qu'il y a des arrêts du transport adapté, c'est pour faciliter la tâche aux clients et aux chauffeurs.

Alors, la prochaine fois que vous irez magasiner, descendez et montez à l'arrêt du transport adapté, c'est sûr qu'on va se rencontrer!

La liste des Lieux publics sur le site Web

La liste des lieux publics desservis par le transport adapté est disponible sur le site Internet du transport adapté. Le document est offert en version Word et en version PDF. Cette liste vous sera utile pour

faire vos réservations occasionnelles à l'aide des services automatisés.

La liste est classée par types de lieux. Si par exemple vous désirez faire une réservation pour un transport vers un hôpital, vous consultez la section Hôpitaux dans la liste. Vous y trouverez les

hôpitaux desservis par le transport adapté, les codes de lieux pour effectuer la réservation, l'adresse de l'hôpital et l'information sur le point d'embarquement et de débarquement.

Cet outil a été mis sur notre site pour vous. N'hésitez pas à l'utiliser!

Quelques mots sur la largeur des rampes des bus

Des clients nous ont dit hésiter à essayer le transport accessible par autobus car la rampe d'accès leur semblait trop étroite. Voici un survol des largeurs des rampes en usage à la STM.



Rampe arrière

Il y a actuellement deux types de rampes sur les bus à plancher bas. Sur les bus mis en service de 1996 à 2008, la rampe est située à la porte arrière du bus. Depuis 2009, sur les bus avec le devant bleu, la rampe est installée à la porte avant du bus.

La largeur des rampes arrière ou avant des bus à plancher bas est de 30 pouces (76 cm).

En comparaison, la plateforme hydraulique des minibus du transport adapté a une largeur entre 30 $\frac{3}{4}$ et 31 $\frac{1}{4}$ pouces (78 – 79 cm) et la plateforme des taxis accessibles a une largeur de 30 pouces (76 cm).

Vous voyez? Nos autobus sont équipés pour bien vous accueillir.



Rampe avant

Vous avez le goût d'essayer le réseau accessible? Commandez le guide **Bienvenue à bord de l'autobus à plancher bas** Appelez à la ligne Commentaires de la STM au **514 786-4636, option 4 et option 1**. Le guide est gratuit!



La nouvelle cuvée de minibus

À l'assemblée publique du 13 octobre du conseil d'administration, la STM a approuvé l'achat de 14 nouveaux minibus pour le transport adapté. Rien de nouveau là-dedans, pourriez-vous dire? C'est vrai que la STM achète régulièrement de nouveaux minibus pour renouveler son parc de véhicules. Pourtant, la cuvée 2011 comportera de belles améliorations tant dans l'espace pour les passagers que sous le capot.

Tout d'abord pour les férus de mécanique, notons que les nouveaux minibus seront construits par la firme Crestline sur des châssis de marque GM. Ils seront munis

d'un moteur à injection d'urée, un produit **non toxique** qui transforme des gaz polluants en substances inoffensives. Cette amélioration au chapitre du développement durable est déjà une excellente nouvelle, mais ça ne s'arrête pas là!

Les nouveaux minibus auront une plus grande douceur de roulement grâce à une suspension pneumatique. Ils seront également plus confortables les jours de grande chaleur car ils seront climatisés. Nul doute que les clients qui monteront à bord de ces nouveaux véhicules profiteront d'un confort accru.

À chaque numéro, une demi-page sera maintenant réservée aux organismes associés au transport adapté. Cette section vous permettra de découvrir les services qu'ils offrent.

Le Transport Contact ouvre ses pages à ses partenaires.

Le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA de Montréal) représente les usagers du transport adapté et les personnes ayant des limitations fonctionnelles en transport collectif. Notre travail nous amène à nous impliquer dans les dossiers qui concernent le transport et de nous assurer que les besoins des personnes que nous représentons soient considérés dans les décisions. Que se soit avec la Ville de Montréal, l'Agence métropolitaine de transport, le ministère des Transports du Québec ou encore la STM, nous favorisons la concertation et le dialogue et faisons la promotion de l'accessibilité universelle. Tout ce qui touche l'utilisation du réseau de transport collectif attire

notre attention, que se soit au réseau bus et métro ou au transport adapté. Notre rôle est de vous représenter, appelez-nous!

Défendre les droits
des personnes ayant des
limitations fonctionnelles
en transport



Devenez
membre
514 255-0765
rutamtl.com



RUTA
Montréal

Réservations pendant le temps des Fêtes

Du 25 décembre au 2 janvier, tous les déplacements réguliers sont annulés, sauf ceux pour les rendez-vous d'hémodialyse.

Si vous désirez réserver des déplacements pendant cette période, vous pouvez le faire jusqu'à 7 jours à l'avance.

Revenez-vous plus tôt le 24 décembre?

Souvent, les activités se terminent plus tôt la veille de Noël. À partir du 17 décembre, vous pourrez modifier l'heure de retour d'un déplacement programmé pour le 24 décembre.

Ces demandes se font par téléphone au numéro **514 280-8211, option 1**.

En hiver, pensez au déneigement des entrées

La neige et la glace rendent souvent les lieux d'embarquement difficiles d'accès.

Les entrées et les escaliers doivent être déneigés et déglacés. Il ne doit pas non plus avoir de banc de neige qui bloque l'accès à votre résidence au chauffeur du Transport adapté.

Vous devez aussi vous assurer que les accès seront dégagés à votre lieu de destination.

Si votre entrée ou celle où vous allez est enneigée ou glacée, veuillez annuler votre déplacement. Vous éviterez ainsi qu'un chauffeur se rende inutilement chez-vous.

Tempêtes de neige

Quand il y a une tempête de neige, les déplacements sont difficiles pour tout le monde. Ces jours-là, il est plus sécuritaire de sortir juste si c'est important ou urgent.

Si vous décidez de rester à la maison et que vous annulez un déplacement régulier, n'oubliez pas d'annuler le retour.

Quand les conditions météo obligent la STM à interrompre son service de transport adapté, la décision est toujours prise le matin avant l'ouverture du centre d'appels et avant les premiers déplacements.

Les médias sont toujours informés de l'interruption du service de transport adapté, soyez donc à l'écoute...



Nos coordonnées

Un seul numéro pour joindre le Transport adapté

Téléphone **514 280-8211**

Demandes de déplacement de groupe

Télécopieur **514 280-5317**

Courriel groupe.ta@stm.info

Appareil téléscripteur pour personnes sourdes

(ATS) **514 280-5308**

Demandes de déplacements réguliers et demandes de déplacements par anticipation

Télécopieur **514 280-6313**

Site Web www.stm.info

Service à la clientèle

courriel transport.adapte@stm.info

Adresses favorites

courriel adresses.favorites@stm.info

TRANSPORT **CONTACT**

Centre de transport adapté
de la STM

3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2

Transport contact est un
bulletin d'information
publié par la Direction
communications et service
à la clientèle de la Société
de transport de Montréal.

Rédaction et révision

Denis Duquette

Traduction

Sally Davidson

Conception graphique

Cécile Dion / Michel Gagnon

Photographie

Guy Payment
Louis-Étienne Doré

Reproduction permise avec
mention de la source.

Should you wish to receive
an English version of
Transport Contact, please
call Customer Service at
514 280-8211 (option 4).
We will gladly mail it to you.

Position pour
Vignette FSC / Recyclé
100% post-cons.

10046-3322MG

Bonnes et heureuses Fêtes!

