

Procédures spéciales du temps des fêtes en page 3

150 ANS  
ÇA SE FÊTE

# > TRANSPORT CONTACT

JOYEUSES  
FÊTES!

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

DÉCEMBRE 2011

# LES CHEFS D'OPÉRATIONS DU TA

La passion au quotidien pour les opérations  
et le contact avec la clientèle



Joël, André, Luke, Genton, Caroline, André et Martin.

Son uniforme est différent de celui du chauffeur. Il sort d'un véhicule « banalisé » et arrive à l'improviste à un embarquement ou à un débarquement. Micro ou cellulaire à la main, il discute avec un client, un chauffeur, des proches des usagers, avec un intervenant du milieu hospitalier, d'Urgences-santé ou du service de la police. Avec le sourire, il vous offre de l'aide. Voilà le chef d'opérations du Transport adapté de la STM!

## Un rôle important

Fidèle au poste, il prête main-forte à notre clientèle, aux intervenants du milieu et aux chauffeurs. En contactant les agents au Centre de Transport adapté ou en consultant son ordinateur, il peut surveiller chaque déplacement programmé. Le chef d'opérations est toujours disponible, du premier déplacement le matin, au dernier dans la nuit. Il est là pour aider, conseiller, informer, supporter les clients, les chauffeurs et les intervenants vivant une situation particulière.

## Un rôle stratégique pour la qualité de service

En raison de ses connaissances techniques, le chef d'opérations du Transport adapté est également sollicité pour intervenir et mettre en œuvre plusieurs dossiers d'amélioration du service. Continuellement en contact avec les responsables de l'industrie du taxi, il veille à améliorer la sécurité et la qualité du service de tous les déplacements de notre clientèle.

Il a aussi le rôle de gérer les commentaires et les plaintes des clients et d'intervenir auprès d'un chauffeur ou d'un client qui vit une situation problématique. Il doit traiter chaque commentaire, positif ou négatif, avec diligence et rigueur et en assurer le suivi.

## Un rôle passionnant

Bref, le travail du chef d'opérations demande, certes, une capacité à gérer des situations délicates, difficiles et urgentes. Par contre, à les voir travailler avec le sourire, on comprend leur recette gagnante : être animé par la passion du contact avec la clientèle et par des opérations bien menées, au quotidien!

# PROCÉDURE SPÉCIALE

POUR RÉSERVER DURANT LA PÉRIODE DES FÊTES 2011

## BONNE NOUVELLE!

Pour la période du 23 décembre 2011 au 2 janvier 2012, il sera possible de réserver un déplacement jusqu'à 4 h du matin (heure d'arrivée à destination). La demande de transport devra être faite 24 heures avant le déplacement prévu.

### Du 25 décembre 2011 au 2 janvier 2012 inclusivement

Tel qu'indiqué dans le Guide de l'utilisateur, tous les horaires réguliers seront annulés du 25 décembre 2011 au 2 janvier 2012 inclusivement, sauf pour les clients en hémodialyse avec des transports réguliers.

Au cours de cette même période, pour tous vos besoins de déplacement, peu importe le motif, vous pourrez réserver en faisant votre demande à partir de 7 jours avant la date du déplacement.

C'est simple, facile, et cela permet de répondre aux besoins de tous, tout en évitant les inconvénients occasionnés par certains clients qui oublieraient d'annuler leurs déplacements inutilisés pendant cette période.

Toutes les demandes devront toutefois être faites par téléphone à compter de 7 jours avant le déplacement prévu, au 514 280-8211 option 1.

### Le samedi 24 décembre 2011

Plusieurs activités régulières se termineront plus tôt que d'habitude le 24 décembre. Par conséquent, toute demande de modification de l'heure de retour d'un déplacement régulier programmé pour le 24 décembre pourra aussi être faite 7 jours avant le déplacement.

### Déplacement métropolitain

Durant la période des Fêtes, le délai pour réserver un transport métropolitain demeure le même, soit 3 jours ou 7 jours à l'avance pour les demandes par anticipation.



L'équipe du  
Transport adapté  
vous souhaite  
de passer des  
moments magiques  
avec vos proches  
durant ce temps  
des Fêtes!

# QUALITÉ DE SERVICE

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DU TRANSPORT ADAPTÉ

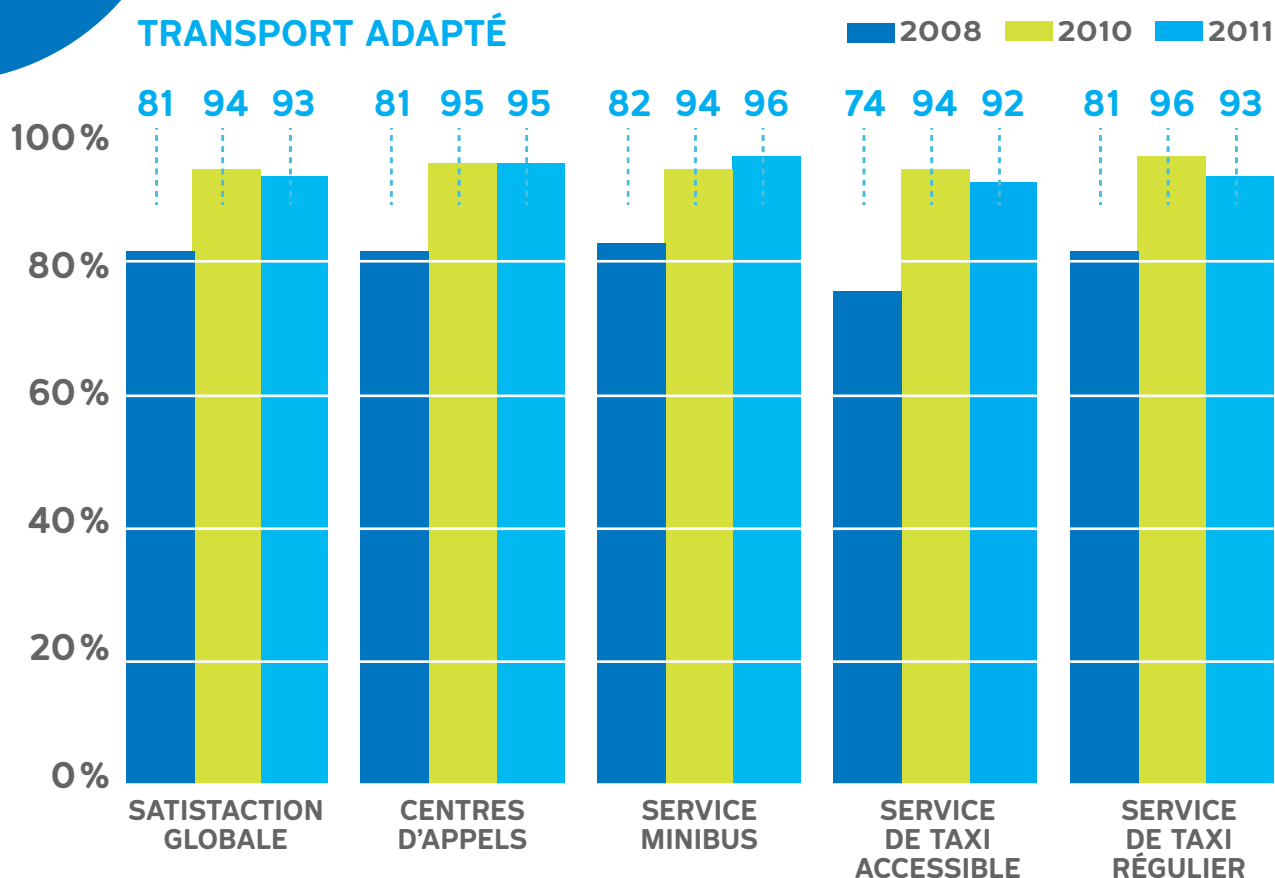
## Pour s'améliorer, il faut se mesurer!

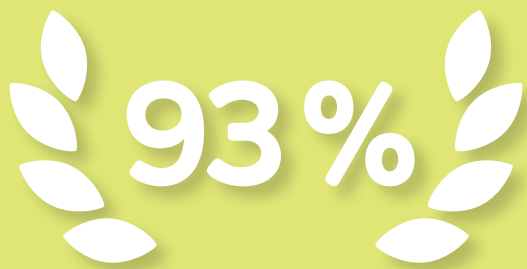
La qualité du service est au cœur de nos actions et nous voulons que cela se ressente dans tous nos services. Voilà pourquoi nous menons un sondage depuis quelques années afin de mesurer votre degré de satisfaction, le comparer d'une année à l'autre et, surtout, identifier les aspects de notre service que nous devons améliorer davantage.

C'est en juin dernier que s'est tenu le dernier sondage auprès de notre clientèle et nous sommes très heureux des résultats : nous maintenons le haut taux de satisfaction globale de 93 %. Cette note démontre que tous les efforts déployés par nos employés pour améliorer le service portent fruits.

Le sondage a été réalisé par téléphone auprès de **1 018 usagers actifs** du transport adapté du 6 au 19 juin 2011. Voici le tableau représentant les différents services et leurs taux de satisfaction respectifs :

SATISFACTION  
GLOBALE DE  
**93 %**





## S'asseoir sur nos lauriers? Pas question!

Nous continuerons à travailler pour améliorer nos services encore plus.

Les excellents résultats obtenus démontrent entre autres la satisfaction de notre clientèle en matière de courtoisie des employés des centres d'appels.

Cependant, de par vos différents commentaires recueillis lors du sondage, vous nous signifiez clairement le souhait que nous portions une attention particulière à l'obtention des lignes téléphoniques et au temps d'attente pour avoir accès au service. Ces derniers éléments demeurent toutefois des enjeux de taille sur lesquels nous nous penchons.

De janvier à octobre 2011, **plus de 730 000 appels** ont été répondus à l'un de nos trois centres d'appels, ce qui constitue une **augmentation moyenne de 13,5%** par rapport à l'an dernier. D'ailleurs, pour nous aider à répondre davantage à vos demandes croissantes de déplacement, nous vous invitons à utiliser notre système de réservation par Internet.

[www.stm.info](http://www.stm.info)

## RECORD DE DÉPLACEMENTS

# 8 130

# WOW

**Le mardi 8 novembre dernier, nous avons effectué 8 130 déplacements au Transport adapté (TA), et ce, dans une seule journée!**

**En dépassant la barre des 8 000 déplacements, nous avons établi un record. Le TA est de plus en plus sollicité et la progression ne cessera pas de sitôt.**

**Merci de la confiance que vous accordez à notre service.**



## 150 ans au coeur du développement de Montréal

D'ici la fin de l'année, la STM va fracasser un record d'achalandage vieux de 64 ans. Nous dépasserons la marque précédente, 398 349 773 déplacements, établie en 1947. On pourrait penser qu'il était temps ou qu'il est normal de franchir le seuil des 400 millions en 2011... Ne sous-estimons pas tout le travail qui fut nécessaire pour y arriver.

En 1947, 80 % des Montréalais utilisaient le transport collectif. Depuis ce temps, un tsunami de voitures a inondé Montréal, issu d'une déferlante vague d'étalement urbain et de construction d'autoroutes. Depuis 1985 seulement, on a observé une progression de 45 % du nombre d'automobiles sur l'île de Montréal.

La STM aurait pu se contenter de gérer la décroissance et de regarder la voiture prendre de plus en plus de place sur le réseau routier, comme c'est le cas dans bien des villes nord-américaines. Bien au contraire! Avec ses employés et ses partenaires, elle s'est retroussé les manches pour promouvoir le transport collectif comme outil incontournable pour le développement économique et durable de Montréal.

Résultat: le *Programme d'amélioration du service de transport en commun* (PASTEC), qui a vu le jour en 2007, a permis à la STM d'accroître son offre de service de 25 % et son achalandage de 12 %. Cette amélioration de service est le fruit des investissements combinés du gouvernement du Québec, de la Ville et de l'agglomération de Montréal, sans oublier la contribution de notre clientèle.

Le Transport adapté n'est pas en reste, avec une croissance de 35 % depuis 2007. Nous devrions même atteindre trois millions de déplacements en 2012! Après 30 ans d'existence, le Transport adapté compte plus de 21 000 clients et contribue depuis toutes ces années à l'amélioration de la qualité de vie de nombreux Montréalais.

*Michel Labrecque*  
*Président du conseil d'administration*





# GRILLE TARIFAIRE 2012

## TRANSPORT ADAPTÉ – MONTRÉAL SEULEMENT



| TITRES                                                      | CARTES                                                                            | TARIF ORDINAIRE | TARIF RÉDUIT <sup>2</sup> |                      |                       |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|
|                                                             |                                                                                   |                 | 6-11 ans<br>65 ans +      | 12-17 ans            | 18-25 ans             |
| <b>Espèces</b><br>Monnaie exacte dans le véhicule           |                                                                                   | 2,40 \$         | 1,40 \$ <sup>3</sup>      | 1,40 \$              | 2,40 \$ <sup>1</sup>  |
| <b>1 passage</b>                                            |  | 3,00 \$         | 3,00 \$ <sup>1</sup>      | 3,00 \$ <sup>1</sup> | 3,00 \$ <sup>1</sup>  |
| <b>2 passages</b>                                           |  | 5,50 \$         | 5,50 \$ <sup>1</sup>      | 5,50 \$ <sup>1</sup> | 5,50 \$ <sup>1</sup>  |
| <b>CAM hebdo</b><br>Lundi au dimanche                       |  | 23,50 \$        | 13,75 \$                  | 13,75 \$             | 23,50 \$ <sup>1</sup> |
| <b>CAM mensuelle</b><br>Du 1 <sup>er</sup> à la fin du mois |  | 75,50 \$        | 43,75 \$                  | 43,75 \$             | 43,75 \$              |
| <b>CAM 4 mois</b><br>Consécutifs                            |  |                 | 164,00 \$                 | 164,00 \$            | 164,00 \$             |

**Coût de la carte OPUS : 6,00 \$. Celle-ci a une durée de vie limitée.**

**Le service est gratuit pour les enfants de moins de 6 ans accompagnés par une personne en assumant la surveillance.**

<sup>1</sup> Tarif ordinaire seulement.

<sup>2</sup> Sans carte OPUS avec photo, le client utilisateur du tarif réduit s'expose à une amende plus les frais administratifs.

<sup>3</sup> Carte OPUS avec photo non-obligatoire pour les 6-11 ans.

**Attention : les titres de transport ne sont pas vendus dans les véhicules.**

Malgré ce qui précède, l'application des tarifs et l'utilisation des titres de transport y correspondant doivent s'effectuer conformément aux dispositions du Règlement R-105 et ses amendements concernant les conditions au regard de la possession et de l'utilisation de tout titre de transport émis par la STM et ses modifications.

**La STM augmente ses tarifs en 2012 en raison de la hausse moyenne des indices des prix à la consommation et du transport, ainsi que des coûts relatifs aux investissements et l'augmentation de l'offre de service.**

**À la suite d'une diminution importante des ventes depuis 2008, le titre de 6 passages disparaît autant pour le réseau régulier que pour le Transport adapté. Il vous sera toutefois possible d'utiliser les titres « 1 et 2 passages » en cartes magnétiques.**

# EN CONCERTATION AVEC LE

## LES VOITURES DE MÉTRO DU FUTUR

Comme la STM s'est dotée d'une politique d'accessibilité universelle, chacune des étapes de conception des nouvelles voitures de métro (MPM-10), qui seront mises en fonction à partir de 2014, s'est réalisée en collaboration avec les représentants associatifs des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Ainsi, depuis 2006, des consultations sont menées avec des représentants de toutes les limitations, qu'elles soient motrices, auditives, visuelles, intellectuelles, du langage et de la parole. L'intégration de l'accessibilité universelle a été faite en amont du projet et fait partie intégrante de chacune des étapes de conception des nouvelles voitures.

Des 31 recommandations effectuées, 30 ont été retenues! De plus, une étude sur ce qui se fait à l'international est venue compléter et bonifier les recommandations.

Depuis, des tests sont faits régulièrement avec la clientèle pour valider le design des voitures. Par exemple, nous avons testé les couleurs et les aménagements intérieurs avec notamment des personnes ayant des limitations visuelles et intellectuelles. Ainsi, nous nous assurons que toutes les recommandations soient prises en considération au fil du projet.

Bien sûr, l'accessibilité des voitures de métro n'est qu'un aspect de la chaîne de déplacement de la clientèle à travers le réseau du métro. La STM est bien consciente qu'il y a encore beaucoup d'efforts à fournir pour que l'ensemble de la chaîne de déplacement soit universellement accessible à sa clientèle.





# MILIEU ASSOCIATIF

## LA LIGNE ORANGE

**Les voitures de métro de la ligne orange repensées en fonction de l'accessibilité universelle.** Les voitures MR-73 se retrouvant principalement sur la ligne orange ont subi une rénovation majeure en 2006. L'aménagement de l'intérieur des voitures a été repensé avec à la collaboration des groupes associatifs, comme le RUTA de Montréal. C'est une voiture sur trois, donc trois voitures par rame de métro qui possèdent actuellement un emplacement pour les personnes en fauteuil roulant.

## LA LIGNE VERTE

**Les voitures de métro de la ligne verte fraîchement rénovées.** Notre métro commence à prendre de l'âge mais ce n'est pas une raison pour le laisser aller! Nous venons de rénover les voitures de métro MR-63 surtout utilisées sur la ligne verte. Nous avons augmenté le nombre de sièges réservés et modifié la coloration des barres de préhension pour qu'elles soient plus visibles. Ces améliorations s'insèrent toutes dans le plan d'accessibilité universelle de la STM que nous réalisons avec la contribution du milieu associatif.



# La Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal

Le milieu associatif souhaite vous présenter sa Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal\*. Depuis 1984, cette instance de concertation regroupe une trentaine d'organismes montréalais concernés et préoccupés par le transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles. À cette table régionale sont abordées les questions relatives aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport afin que ces besoins puissent être comblés par les différents services offerts par les transporteurs montréalais. Nous vous présentons ci-dessous quelques dossiers sur lesquels la table de concertation travaille présentement.

D'abord, concernant la carte OPUS, nous avons travaillé de concert avec la STM à plusieurs étapes de son implantation. En effet, que ce soit du point de vue de son utilisation, de sa recharge, de sa perception par les chauffeurs que de sa validation auprès des inspecteurs, le milieu associatif s'est assuré que les personnes ayant des limitations fonctionnelles soient entendues.

Également, un comité-formation issu de cette table de concertation travaille à outiller les différents corps de métier de la STM afin que ceux-ci puissent connaître les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles et être en mesure d'y répondre adéquatement. Concrètement, nous intervenons directement auprès des inspecteurs dans le cadre de leur formation à l'École nationale de police, en plus de travailler au contenu de la formation que reçoivent les agents des centres d'appels du Transport adapté pour communiquer avec des personnes ayant un trouble du langage ou de la parole.

La Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal travaille toujours en étroite collaboration avec la STM dans un souci d'offrir les meilleurs services possibles!

*Lilia Ghariani, coordonnatrice de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de l'île de Montréal et directrice du RUTA de Montréal*

\* Relevant du Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM), et du Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI), cette table a comme objectif de défendre un accès universel au transport sur l'Île de Montréal pour les personnes handicapées ayant des limitations fonctionnelles. Il s'agit d'ailleurs de l'instance officielle à qui incombe la responsabilité de la nomination des représentants de la clientèle au comité d'admission et au comité usagers-transporteur du Transport adapté de la STM.

# AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER

## DEMANDE DE DÉPLACEMENT PAR TÉLÉPHONE

Lorsque vous téléphonez au centre d'appels (514 250-8211) pour une demande de déplacement, l'agent a absolument besoin de deux informations que vous seul pouvez lui fournir : **votre numéro de dossier** et les **adresses précises** des lieux de départ et d'arrivée. Sans ces informations son travail devient très compliqué, parfois même impossible!

**Avant de réserver, assurez-vous d'avoir en main :**

- votre numéro de dossier ;
- les coordonnées précises des points de départ et de destination. — *Veuillez indiquer l'accès à utiliser s'il ne s'agit pas de l'entrée principale.*

Par exemple, si vous allez à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont, l'agent aura besoin de savoir à quel pavillon vous vous rendez, car cet hôpital comporte plusieurs destinations possibles.

NB: pour chaque lieu public très fréquenté, les lieux d'embarquement et de débarquement sont prédéterminés par la STM.

Il vous suffit de développer le réflexe d'avoir ces informations en main avant de téléphoner.

## MOTIF DE DÉPLACEMENT

Lors de la réservation, l'agent vous demandera le motif de votre déplacement (médical, travail, études, loisirs, atelier) afin de codifier le déplacement. Cette question vous sera posée pour chacune des nouvelles destinations demandées et le motif sera inscrit dans votre dossier pour vos futures demandes. Cette codification nous permet de prioriser les déplacements, tels que pour un motif médical, lorsque se présentent des conditions de route difficiles et que certains déplacements doivent être annulés.

## RÉSERVATION PAR INTERNET

Avez-vous essayé la réservation par Internet? Vous avez un ordinateur et vous naviguez sur le Web? Vous pouvez alors facilement faire vos réservations en ligne en quelques clics seulement! Sans aucune attente, vous pouvez effectuer vos demandes de déplacement presque instantanément. Du même coup, vous nous aidez à mieux répondre à la demande croissante de transport.

La réservation par Internet c'est fiable, rapide, simple et accessible en tout temps!

Rendez-vous sur [www.stm.info](http://www.stm.info), puis cliquez sur *Transport adapté*. Repérez ensuite l'icône **Réservez par internet** à partir duquel vous pourrez effectuer votre réservation.

The screenshot shows the 'Transport adapté' section of the STM website. At the top, it says 'Service de transport adapté' with the STM logo. Below this is a section titled 'Mon dossier'. Under 'Mon dossier', there are three expandable sections: 1. 'Mon profil' with a plus icon. 2. 'Réservation occasionnelle' with a minus icon, containing links for 'Créer un déplacement simple' and 'Créer un déplacement aller-retour'. 3. 'Mes déplacements confirmés pour les 7 prochains jours' with a minus icon, showing 'Aucun déplacement confirmé.' Below this is another section 'Mes déplacements réguliers' with a minus icon, also showing 'Aucun déplacement régulier.'



# 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](mailto:groupe.ta@stm.info)

## APPAREIL TÉLÉSCRIPTEUR POUR PERSONNES SOURDES

(ATS) **514 280-5308**

## DEMANDES DE DÉPLACEMENT RÉGULIER ET DEMANDES DE DÉPLACEMENT PAR ANTICIPATION

Télécopieur **514 280-6313**

**SITE WEB** [www.stm.info](http://www.stm.info)

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

Courriel [transport.adapte@stm.info](mailto:transport.adapte@stm.info)

## ADRESSES FAVORITES

Courriel [adresses.favorites@stm.info](mailto: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.

Reproduction permise avec  
mention de la source.

### Rédactrice en chef

Lydia Saint-Germain

### Révision

Anne Charland

### Traduction

Linda Messmer

### Conception graphique

Cécile Dion

### Photographie

Guy Payment

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

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

