

La vigilance d'un chauffeur vient en aide à une cliente

Christian Dumont est un chauffeur d'expérience. Après 9 ans au volant des bus de la STM, il transporte maintenant des clients du Transport adapté (TA) depuis 11 ans. « J'adore le TA, dit-il. On développe des liens avec des clients, ce qui est différent des bus et du métro ».

C'est justement cette expérience qui lui a mis la puce à l'oreille lorsque, plus tôt cet été, une de ses clientes n'est pas venue à sa rencontre à son arrivée. « Elle ne m'attendait pas. J'ai sonné à la porte habituelle, pas de réponse. J'ai ensuite cogné à la porte secondaire de sa résidence : toujours rien. J'ai eu l'intuition que quelque chose n'allait pas. »

Dans un tel cas, le chauffeur du TA déclare habituellement la cliente absente à la Salle de contrôle TA.

Il poursuit ensuite sa route après avoir reçu de nouvelles instructions. Mais cette fois, monsieur Dumont a plutôt informé de l'assiduité de cette cliente et signifié son inquiétude à son sujet.

Interpellé par l'intuition du chauffeur, le commis de la Salle de contrôle a dépêché un de nos chefs d'opération sur les lieux, qui a ensuite contacté un proche de la cliente pour l'informer de la situation. C'est à l'arrivée de cette personne que les doutes de monsieur Dumont se sont confirmés : la cliente gisait sur le sol, et les services d'urgence ont été dépêchés sur les lieux.

Depuis l'incident, Christian Dumont n'a pas revu la cliente concernée, mais au moment de réaliser cette entrevue, il venait d'apprendre qu'elle avait recommencé à se déplacer avec nous. « J'en étais très heureux. J'imagine donc qu'elle va mieux, a-t-il confié. »

Belles occasions et bonnes habitudes

Le service porte-à-porte offert par nos chauffeurs leur permet d'échanger avec vous, même pour de courts instants. Les liens qu'ils tissent avec vous au fil des déplacements leur permettent de mieux vous connaître et, surtout, de mieux connaître vos habitudes.

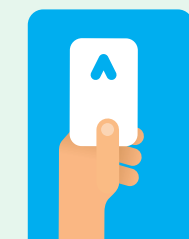
C'est certain, cet incident au dénouement heureux nous montre que la vigilance de nos chauffeurs figure parmi les services que vous recevez en vous déplaçant en transport adapté.



Christian Dumont

Tarifs à la baisse pour le titre 1 passage AB

Si vous prévoyez vous déplacer en transport adapté entre la zone A et la zone B dans les jours qui viennent, notez que l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) a ajusté à la baisse les tarifs du titre 1 passage AB depuis le 1^{er} octobre :



		Prix avant le 1 ^{er} oct.	Prix à partir du 1 ^{er} oct.	Réduction
Tarif ordinaire	1 passage AB, payé comptant	4,50 \$	4,25 \$	0,25 \$
	1 passage AB avec billet	5,25 \$	4,50 \$	0,75 \$
Tarif réduit	1 passage AB, payé comptant	3,00 \$	2,75 \$	0,25 \$
	1 passage AB avec billet	3,75 \$	3,00 \$	0,75 \$

Rappelez-vous : La zone **A** = l'agglomération de Montréal;

La zone **B** = l'agglomération de Longueuil et la ville de Laval.

Nouvel horaire du Centre de contact clients

Comme mentionné dans notre article «Mot de la directrice», depuis le 3 octobre, notre centre d'appels a prolongé ses heures d'ouverture jusqu'à 19 h.

Le numéro pour le rejoindre est le **514 280-8211, option 1**

Il est important de se rappeler de l'importance d'appeler le plus tôt possible dans la journée. Ainsi, vous bénéficiez d'un temps d'attente minimal considérant que nous avons plus d'effectifs à ce moment. Ce qui n'est pas le cas en fin de soirée, où le temps d'attente est généralement plus long.



La version électronique du bulletin *Transport Contact* est maintenant disponible! Inscrivez-vous dès aujourd'hui à [stm.info/transportcontact](mailto:stm.info@transportcontact) pour recevoir la prochaine édition par courriel.

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.

TRANSPORT CONTACT



Dans ce numéro :

- Mot de la directrice du Transport adapté
- Se blesser durant un transport, ça n'arrive pas qu'aux autres!
- La vigilance d'un chauffeur vient en aide à une cliente
- Tarifs à la baisse pour le titre 1 passage AB
- Nouvel horaire du Centre de contact clients



Mot de la directrice du Transport adapté

Chers clients du Transport adapté,

Depuis la fin de l'été, nous avons vécu toutes sortes d'émotions. Vous avez vu et vécu les impacts des mesures que nous avons dû prendre concernant les accompagnateurs facultatifs et les déplacements métropolitains.

Notre équipe du Transport adapté a fait un travail colossal depuis ce temps, en collaboration avec l'industrie du taxi et des partenaires clés de la STM, pour revoir le contrat taxi.

Suite en page 2

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

NOVEMBRE 2022

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

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715



Les bonifications que nous y avons apportées nous ont permis de conserver les chauffeurs de taxi qui sont avec nous, et d'en recruter de nouveaux pour pallier la pénurie. Notre objectif était de trouver des solutions pour rapidement revenir à notre engagement du « refus zéro », et vous permettre de vous déplacer avec nous chaque fois que vous nous en faites la demande.

Je tiens à vous remercier, vous, chers clients, pour votre compréhension pendant cette période difficile, ainsi que les équipes qui étaient et qui sont toujours en place, tous les jours, et ce malgré les périodes troubles.

Depuis la fin septembre, plusieurs formations ont eu lieu, et les efforts de recrutement nous permettent d'apprécier une augmentation du nombre de chauffeurs de taxi. Ceci nous a permis de lever certaines mesures, comme la reprise des déplacements avec les accompagnateurs

facultatifs. Nous avons aussi augmenté le nombre de déplacements métropolitains.

Il reste encore des efforts à faire pour nous assurer que ces conditions soient pérennes, mais je me permets de dire que je suis confiante face à la situation.

Nous vous avons entendu

À la suite à plusieurs représentations de nombreux clients et du milieu associatif, nous avons, depuis le 3 octobre, prolongé les heures d'ouverture de notre Centre de contacts client en les faisant passer de 17 h à 19 h. Ceci s'ajoute à SIRTA, qui vous permet de faire des réservations jusqu'à 21 h la veille du jour d'un déplacement.

Soyez certains que nous ne sommes pas au bout de nos efforts pour trouver des solutions pérennes qui répondent à vos attentes et respectent nos engagements envers vous. Nous vous souhaitons donc, à vous, chers clients, ainsi qu'à tous les membres de nos équipes, une douce fin d'année.

Et encore
une fois
au risque de
me répéter,
merci!

Chantal Fortier

Directrice, Transport adapté
Société de transport de Montréal
(STM)

L'information la plus à jour sur la situation actuelle se retrouve sur la page de notre site Web que nous publions pour l'occasion.

stm.info/chauffeurtaxi

Se blesser durant un transport, ça n'arrive pas qu'aux autres !

Saviez-vous qu'il arrive trop souvent que des clients se blessent à l'intérieur ou à l'extérieur de nos véhicules pendant un déplacement ? Depuis le début de l'année, en date du mois de septembre, nous avons dénombré près d'une centaine d'incidents.

Comment un client peut-il se blesser à l'intérieur d'un véhicule ?

La majorité des causes de blessures surviennent :

- Lors du transfert entre l'aide à la mobilité et le banc ;
- lorsqu'un client chute en marchant à l'intérieur du véhicule, en embarquant ou en descendant de celui-ci ;
- lorsqu'un client monte les marches du minibus, ou lorsqu'il utilise les différentes rampes pour monter à bord, avec ou sans son aide à la mobilité ;
- lorsqu'un client se lève avant l'arrêt complet du véhicule.

Pour éviter de chuter à bord du véhicule, il est important :

- d'attendre l'arrêt complet du véhicule avant de se lever ;
- d'attendre que le chauffeur soit près de vous pour vous aider lors de votre transfert de votre aide à mobilité vers le siège du véhicule.

Comment un client peut-il se blesser à l'extérieur du véhicule ?

Dans la majorité des incidents, la principale cause de blessure observée est la chute du client entre le véhicule et la porte de la résidence ou du lieu de destination.



Comment prévenir ces types d'incidents ?

Le chauffeur a l'obligation de vous accompagner de porte à porte. C'est une partie importante de son travail. Ceci inclut chacune des étapes suivantes, où vous avez également un rôle à jouer pour prévenir ces situations malencontreuses :

- vous devez vous assurer que le chemin entre l'entrée de votre résidence et votre point d'embarquement soit le plus sécuritaire possible (déneigé, présence d'abrasifs, etc.);
- si des travaux entravent le lieu d'embarquement de votre résidence, mentionnez-le lors de votre réservation pour en prévenir le chauffeur;
- à l'embarquement, attendez le chauffeur à la porte pour qu'il puisse vous accompagner jusqu'à l'intérieur du véhicule;
- au besoin, informez le chauffeur sur votre condition actuelle, lors de votre déplacement, afin qu'il prenne les précautions nécessaires pour vous accompagner jusqu'au véhicule et à votre lieu de destination;
- n'hésitez pas à demander une aide accrue à votre chauffeur, pour toutes les étapes, jusqu'à ce que vous soyez assis à votre place à l'embarquement, ou lors du débarquement.
- au débarquement, attendez que le chauffeur vous ouvre la portière et vous accompagne jusqu'à votre porte.

Nous sommes conscients que votre condition peut évoluer. Avisez notre service à la clientèle de tout changement à votre dossier. Ceci nous permet de vous offrir un meilleur service.

Quelques statistiques

60% des incidents avec blessure surviennent à l'extérieur du véhicule. Parmi ceux-ci :

- 60% se produisent à une résidence.
- 63% surviennent à l'embarquement.

