

chauffeur doit prendre les dispositions nécessaires pour l'installer. Votre vigilance de client soucieux de sa sécurité sera souvent le meilleur rappel.

Vous pouvez aussi signaler la situation à notre centre de contacts clients au (514) 280-8211, à l'option 2 afin qu'un chef d'opération puisse intervenir auprès du chauffeur.



Un service porte à porte

En plus du transport par véhicule, notre service comprend aussi l'assistance par le chauffeur. Sa vigilance est un élément clé, puisque nous nous soucions de votre sécurité, du lieu de votre départ jusqu'à votre complète arrivée à destination.

Il arrive parfois que certains clients préfèrent que le chauffeur ne les accompagne pas jusqu'à la porte. Sachez que ce dernier a l'obligation de vous y accompagner et s'assurer que vous l'avez franchi. Cela fait partie de son travail.

L'accompagnement du client est un élément clé de notre offre de service pour assurer votre sécurité.



Plage de 30 minutes : votre véhicule arrive

Vous devez être prêt à l'embarquement au plus tard au début de l'heure confirmée.

Évitez de nous contacter pendant cette plage de 30 minutes. De tels appels surchargent nos lignes inutilement.

Rappelez-vous que c'est après ce 30 minutes que votre véhicule est considéré comme en retard.

La version électronique du bulletin *Transport Contact* est maintenant disponible! Inscrivez-vous dès aujourd'hui à 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 :

- Demandes de déplacement : des trucs pour éviter d'attendre au téléphone
- L'achalandage a augmenté dans la dernière année
- La ceinture baudrier dans les taxis accessibles
- Un service porte à porte
- Plage de 30 minutes : votre véhicule arrive



Demandes de déplacement : des trucs pour éviter d'attendre au téléphone

Nous tentons toujours d'éviter de vous faire attendre lorsque vous avez besoin de nos services de transport. Les solutions suivantes pourraient vous être utiles :

Appelez tôt dans la journée

Lorsque vous utilisez le téléphone pour faire vos demandes de déplacement, le temps d'attente sera plus court si vous nous appelez au début de la journée. Plus la journée avance, plus il y a de chance que vous deviez attendre avant de parler à un commis.

Donc, lorsque c'est possible, **appelez tôt!**

Suite en page 2



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

--- HIVER ---
2023

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

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

Ou réservez sans intermédiaire

Une autre façon d'éliminer l'attente, c'est de passer par internet. Notre système de réservation en ligne vous permet en effet de faire une réservation jusqu'à 21 h la veille d'un déplacement. C'est vous qui entrez les informations, au moment qui vous convient, et sans intermédiaire.

Faites-en l'expérience si ce n'est pas encore fait! Sur notre site web, nous vous expliquons comment procéder étape par étape.



Ces sondages nous permettent aussi d'identifier des éléments de notre service à mettre en priorité, soit parce qu'ils vous préoccupent d'avantage, soit parce qu'ils méritent d'être expliqués. C'est ainsi que nous porterons attention à des sujets qui vous préoccupent le plus, comme le temps d'attente au téléphone pour parler à un employé.

Déjà, nous avons prolongé les heures d'ouverture de notre centre d'appels pour faciliter l'accès à la réservation des déplacements de notre clientèle en expansion. Récemment, nous avons aussi mis en service un nouvel outil numérique qui vous permet de suivre l'arrivée de votre véhicule sur une carte à l'écran de votre téléphone ou de votre ordinateur. Utilisez-le! Il est déjà pratique pour plusieurs d'entre vous.

En conclusion, sachez que mon équipe et moi veillons à ce que votre expérience de client du Transport adapté se déroule dans des conditions optimales. Pour le printemps qui vient et les saisons qui suivront, on vous souhaite de bons déplacements avec nous, sans inconvénients comme ceux vécus dans la dernière année.



L'achalandage a augmenté dans la dernière année

Chantal Fortier, directrice, dresse un bilan des derniers mois au Transport adapté

En mars 2020, le Québec se mettait sur pause à cause de la pandémie. Une majeure partie de notre clientèle cessait ou diminuait considérablement ses déplacements. Trois ans plus tard, on observe une remontée de l'achalandage avec 50% plus de clients qui se sont déplacés avec nous en 2022 qu'en 2021.

Il faut dire que le nombre de clients admis à nos services s'accroît lui aussi. À ce jour, nous comptons plus de 30 400 clients¹, alors que nous en comptons plutôt 28 250 un an plus tôt. Bref, vous êtes de retour, et en plus grand nombre!

S'ajuster

Le contexte de la pénurie de main-d'œuvre dans l'industrie du taxi a amené son lot d'inconvénients pendant un certain temps. Il a fallu s'ajuster et réagir rapidement. Depuis, la situation s'est résorbée, et nous avons constaté, grâce à des sondages effectués à chaque mois auprès d'un échantillon représentatif de clients, que la confiance de nos clients demeurait. Les 12 derniers mois nous ont en effet indiqué que le taux de satisfaction se chiffrait à 82 %, un chiffre que nous voulons améliorer cette année.



¹ Clients ayant utilisé nos services au moins une fois dans les 2 dernières années.

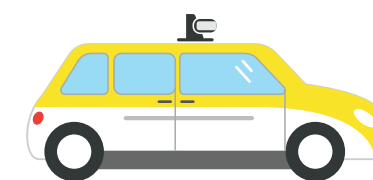


Chantal Fortier, directrice
Transport adapté - Société de transport de Montréal

Nos meilleurs scores

Nous sommes fiers de savoir que les répondants à nos sondages se sont dits satisfaits sur les points suivants :

- Courtoisie de l'employé du centre d'appel
- Sentiment d'être en sécurité dans mon dernier déplacement
- Courtoisie du chauffeur

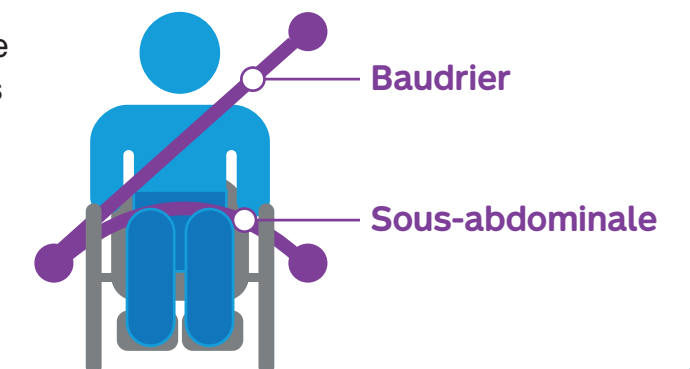


La ceinture baudrier dans les taxis accessibles

Cette ceinture est celle qui couvre le devant de votre corps, de l'épaule jusqu'à l'autre ceinture, qu'on appelle « la ceinture sous-abdominale ». Elle est un élément essentiel à votre sécurité.

Saviez-vous que son utilisation est obligatoire dans les taxis accessibles pour les personnes en fauteuil roulant ?

Si un chauffeur omettait de vous l'installer, demandez-lui de le faire. Si cette ceinture n'est pas présente dans le véhicule, le



Suite en page 4