

TRANSPORT

CONTACT



DANS CE NUMÉRO • Un projet EXTRA • Vos commentaires sont importants pour nous • Station Rosemont : mise en service des ascenseurs • Des rabais pour vous • Des améliorations pour SIRTÀ

Un projet EXTRA

Depuis octobre 2016, plus de 25 % des clients du Transport adapté profitent d'un tout nouveau service. Ils reçoivent un rappel de leurs déplacements entre 18 h 30 et 20 h 30 la veille.

Selon leur préférence, ces rappels leur sont transmis par un appel téléphonique automatisé, un courriel ou un message texte sur leur appareil cellulaire. Il s'agit d'un service bien pratique puisque ces clients ont toujours l'information sur leurs déplacements en mains et qu'ils peuvent la réviser et apporter des modifications au besoin.

Vous n'avez pas encore reçu de rappels? Ça ne devrait pas tarder puisque l'abonnement à ce service se fait de manière progressive. Nous visons avoir complété le déploiement de ce service au cours des prochains mois.



[suite en page 2](#)



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

-- MARS --
2017

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



L'implantation des rappels la veille est l'une des premières étapes du projet EXTRA. Ce projet permettra au Transport adapté de gérer et de localiser ses véhicules en temps réel. Il permettra aussi de communiquer aux clients des informations concernant leurs déplacements.

Prochainement, nous serons en mesure de vous informer lorsque des déplacements devront être annulés et éventuellement, nous pourrons vous indiquer l'arrivée prochaine d'un véhicule du Transport adapté.

Vos commentaires sont importants pour nous



Lorsque vous nous appelez pour nous faire part d'une situation, nous sommes à l'écoute.

Saviez-vous que chaque commentaire fait au Transport adapté est consigné dans une base de données et assigné à un gestionnaire qui en fera l'analyse et le suivi ?

En effet, tous les commentaires reçus au Transport adapté sont lus et traités avec le plus grand soin puisque certaines de vos observations permettent d'identifier des situations à corriger.

Imaginez, une journée achalandée au Transport adapté représente plus de 9 500 déplacements ! Impossible pour nous de savoir ce qui se passe dans l'ensemble des véhicules. Vous êtes donc nos yeux et nos oreilles sur le réseau.

Vos commentaires nous sont utiles

Ils nous permettent, entre autres, d'identifier les fournisseurs de service problématiques. Lorsqu'un fournisseur accumule les retards et que les plaintes à l'égard de la qualité de son service se multiplient, nous pouvons agir. D'abord en demandant un suivi au fournisseur. Ensuite, si la situation ne s'améliore pas, le fournisseur fautif sera pénalisé.

Besoin d'aide immédiate : notre service clientèle est là

À certaines occasions, faire une plainte pourrait ne pas être votre meilleure option. Un exemple ? Lorsque le véhicule est en retard. Dans ces cas-là, composez le 514 280-8211 et choisissez l'option 2.

Nous pourrions vous aider en communiquant avec les personnes clés, de sorte qu'un véhicule se présente le plus rapidement possible. Par contre, si vous vivez des retards fréquents sur un horaire régulier, faire une plainte en choisissant l'option 4, nous permettra d'investiguer et d'apporter les correctifs nécessaires.

L'évaluation du service : une priorité

Bien qu'ils soient précieux pour nous, les commentaires ne sont pas notre seule source d'information. Le programme de clients mystères fournit plus de 1000 observations sur la qualité du service chaque année. De plus, les chefs d'opérations nous transmettent plus de 4000 observations documentées par année.

Enfin, nous effectuons à l'occasion des sondages téléphoniques auprès de notre clientèle. Le dernier sondage a été réalisé auprès de 500 clients ayant effectué au moins deux déplacements par mois de mai à octobre 2016. Nous venons de recevoir les résultats et nous obtenons un taux de satisfaction de 93%. Depuis, 500 autres clients ont été sondés en février afin de continuer d'évaluer votre satisfaction.

En terminant, mentionnons que les clients prennent aussi le temps de formuler des commentaires positifs sur le service en général, sur la gentillesse et le dévouement de certains chauffeurs et autres employés du Transport adapté. Sachez que les bons mots sont toujours appréciés par les employés concernés.

L'équipe du Transport adapté a à cœur chacun de vos déplacements. Vos commentaires, tout comme nos observations et sondages font partie de l'équation pour nous permettre de vous assurer une expérience client de qualité jour après jour.

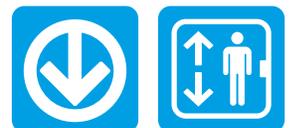


Station Rosemont : mise en service des ascenseurs

Depuis la fin décembre, les trois ascenseurs à la station de métro Rosemont sur la ligne orange ont été mis en service.

Cela porte à 11 le nombre de stations universellement accessibles sur la ligne orange, soit : Montmorency, de la Concorde, Cartier, Henri-Bourassa, Berri-UQAM, Lionel-Groulx, Côte-Vertu, Champ-de-Mars, Jean-Talon, Snowdon et Rosemont.

Des travaux d'installation d'ascenseurs sont présentement en cours aux stations Place-d'Armes et Honoré-Beaugrand.

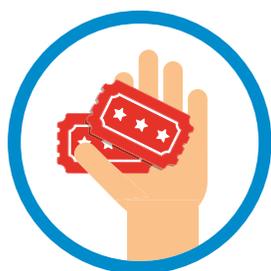


suite en page 4



Des travaux sont aussi planifiés aux stations Du Collège (mise en service en 2018), Bonaventure (travaux réalisés par l'AMT), Vendôme, Viau et Berri-UQAM ligne verte (mise en service prévue en 2019) ainsi que Mont-Royal (mise en service prévue en 2020).

Rappelons également que la STM a annoncé en octobre des investissements de 213 M\$ pour rendre 14 stations de métro supplémentaires universellement accessibles, grâce à l'ajout d'ascenseurs d'ici 2022.



Des rabais pour vous

Saviez-vous que tous les clients de la STM peuvent profiter d'offres alléchantes dans le cadre du programme Privilèges STM ?

Rendez-vous à la section Offres et sorties du site **stm.info** et découvrez les rabais qui vous sont proposés. Il y en a pour tous les goûts : sorties culturelles et sportives, offres de commerçants, etc. De plus, comme elles sont régulièrement mises à jour, visitez la section fréquemment !



Des améliorations pour SIRTA

Notre système de réservation en ligne, SIRTA, fait toujours l'objet d'améliorations.

Dans la dernière version, l'accessibilité universelle a fait l'objet d'attentions importantes et plusieurs améliorations ont été apportées. Par exemple, la navigation a été revue et les messages d'erreurs ont été simplifiés.

Nous avons aussi ajouté une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe directement dans SIRTA. Il est cependant nécessaire d'avoir une adresse de courriel à votre dossier pour l'utiliser.

Nous poursuivons nos efforts avec l'aide d'un groupe d'utilisateurs de SIRTA afin d'identifier des pistes d'améliorations qui feront l'objet d'une prochaine version.

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

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.