

TRANSPORT

# CONTACT



**DANS CE NUMÉRO** • Votre opinion compte • Appel des clients absents à la porte • Une nouveauté EXTRA • Des ascenseurs à la station Place d'Armes • Offre exclusive • [boutquestm.com](http://boutquestm.com)

## Votre opinion compte !

**L'évaluation du service : une priorité pour s'améliorer et vous assurer une expérience client positive d'une fois à l'autre.**

Les sondages téléphoniques sont utilisés régulièrement afin d'analyser et de mesurer la qualité du service offert.

À cet effet, un sondage a été réalisé en novembre 2016 auprès de 500 clients et notre dernier, effectué en février, porte son analyse sur un autre bassin de 500 clients ayant réservé des déplacements depuis janvier 2017.

[suite en page 2](#)



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

-- JUIN --  
**2017**

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



95%

## Les résultats du dernier sondage sont tout aussi positifs que ceux de novembre 2016.

En effet, le taux de satisfaction globale à l'égard de l'ensemble des services du Transport adapté atteint les 95 %. Le taux de satisfaction globale du centre d'appels est à 94%.

Depuis 2013 les utilisateurs de SIRTA, notre système de réservation en ligne, sont de plus en plus nombreux et le taux d'utilisation a augmenté de plus de 50%. Ces utilisateurs se disent satisfaits à 94% de SIRTA.

Concernant le service de taxi et minibus, 94% des clients sont satisfaits de leur dernier déplacement.



Le taux de satisfaction globale n'est pas le seul point sur lequel nous nous attardons. En effet, l'objectif premier de ces sondages est avant tout d'identifier des pistes d'amélioration et de concentrer nos efforts sur ce qui fait une différence pour le client. Au centre d'appels, malgré une amélioration significative, la principale source de commentaires porte sur le temps d'attente en ligne.

## Plusieurs mesures sont présentement en implantation.

En effet, le rappel des clients la veille de leur déplacement contribue déjà à réduire le nombre d'appels. Depuis le début de l'année, nous avons également ajouté du personnel et pour les trois premiers mois de l'année 2017, le temps d'attente moyen était stable à l'info-déplacement et en baisse de plus de 40 % à la réservation.

Les résultats du sondage nous ont aussi permis d'identifier les principaux aspects à améliorer concernant le déplacement.

# EXTRA

## Grâce au projet EXTRA Connecte, les améliorations seront significatives.

Nous pourrons bientôt suivre notre parc de véhicules en temps réel et agir plus proactivement, notamment dans la gestion de la ponctualité. Concrètement, cela nous permettra de prévenir plusieurs retards chaque jour.

Les sondages sont des outils qui nous permettent d'évaluer notre offre de service point par point à un moment choisi. Cependant, jour après jour, nous sommes à l'écoute de vos commentaires.

Grâce à vos observations, vous contribuez à nous permettre d'offrir à l'ensemble de nos clients un service de qualité.

# Appel des clients absents à la porte

## Une nouvelle mesure en vue d'améliorer l'expérience client.

Depuis le 1<sup>er</sup> mai, tous les clients qui ne sont pas présents à l'heure convenue au lieu d'embarquement sont rappelés par notre répartiteur.

Chaque client a la responsabilité d'être prêt et présent à la porte à l'heure confirmée lors de sa réservation. Cependant, cette nouvelle mesure nous permet de nous assurer que tant le chauffeur que le client attendent bien à l'endroit prévu.

En effet, il arrive que le chauffeur se présente et ne voie pas le client. Dans de tels cas, il repartait alors que le client affirmait qu'il attendait bien à l'endroit convenu.

Ce nouveau processus de rappel permettra quotidiennement à des dizaines de clients de clarifier le lieu d'embarquement et ainsi éviter de manquer leur transport.

## Qu'en est-il des autres appels effectués ?

Certains clients effectuent des annulations tardives et le chauffeur se présente inutilement. Dans ce cas, nous rappellerons les bonnes pratiques à observer, soit annuler son déplacement au moins 2 heures avant le début de la plage de réservation.

Nous avons tous un rôle à jouer pour assurer la ponctualité du service.



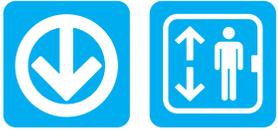
## Une nouveauté Extra

Depuis quelques mois, grâce à Extra Connecte, les clients profitent aussi d'un service de rappel de leurs déplacements pour le lendemain.

Dès les prochaines semaines, un rappel de sensibilisation sera systématiquement effectué lorsque le client annule tardivement.

Bien que cette situation soit exceptionnelle, les clients recevront également une notification dans les cas où un déplacement doit être annulé pour des raisons hors de notre contrôle comme un bris d'aqueduc par exemple.





## Des ascenseurs à la station Place d'Armes

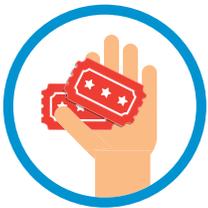
Chaque nouvelle station accessible permet d'étendre la liberté sur le réseau de transport collectif particulièrement pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Située au cœur du centre-ville, la station Place d'Armes est accessible depuis le mois de mars grâce à l'ajout de 2 ascenseurs. Cela porte à 12 le nombre de stations universellement accessibles sur la ligne orange.

### **Vous utilisez le réseau régulier à l'occasion ?**

Vous pouvez maintenant vous rendre jusqu'à la station Place d'Armes à proximité du quartier des affaires en empruntant le réseau régulier. Dans un rayon de 500 mètres, vous avez accès au Palais de justice, au Complexe Guy-Favreau, au Palais des congrès ou à la basilique Notre-Dame.

Graduellement, nous améliorons nos installations pour qu'elles répondent mieux aux besoins des clients.



## Offre exclusive

20% de rabais sur le prix régulier pour un match de l'Impact.

Détails à [stm.info/impact](http://stm.info/impact)



## Prêts pour une virée de magasinage?

[boutiquestm.com](http://boutiquestm.com)

Voici la nouvelle boutique en ligne, aux couleurs du transport collectif.

## La version électronique du bulletin Transport Contact est maintenant disponible!

Inscrivez-vous dès aujourd'hui à [stm.info/transportcontact](http://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.