

Et si on prévoit des intempéries avant le jour de votre déplacement, n'hésitez pas à demander un départ le plus tôt possible puisque le temps de déplacement pourrait être plus long qu'à l'habitude.

Éviter d'annuler à la dernière minute

Nous apprécions qu'un client annule le plus longtemps possible à l'avance. C'est très utile pour la planification des déplacements de nos véhicules. Plus l'annulation est faite à la dernière minute, plus la situation devient problématique pour notre planification de la journée.

Un message de rappel préventif

Un message de rappel envoyé la veille de votre déplacement vous informe que le lendemain, la neige risque de ralentir la circulation et que des retards sont à prévoir. C'est aussi une occasion pour vous demander si vous ne devriez pas plutôt annuler votre déplacement à l'avance. Ce message ne signifie pas l'annulation de votre déplacement.

Deux autres stations de métro accessibles



Les travaux d'accessibilité universelle se poursuivent dans plusieurs stations de notre réseau. La mise en service de nouveaux ascenseurs se poursuit. Les utilisateurs du métro seront ravis de savoir que dernièrement, les stations Pie-IX et Villa-Maria sont devenues universellement accessibles grâce aux ascenseurs qui relient maintenant les quais du métro au niveau de la rue.

Horaire des fêtes

Les fêtes arrivent. Nous ajustons notre service pour l'occasion. Il sera prolongé les 24 et 25 décembre ainsi que les 31 décembre et 1^{er} janvier.

Joyeux temps des fêtes!

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.

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.

TRANSPORT

CONTACT

Dans ce numéro :

- Chauffeurs de taxi: nouvelle entente, bons résultats
- Des solutions pour réduire le temps d'attente au téléphone
- Préparation hivernale
- Deux autres stations de métro accessibles
- Horaire des fêtes



Chauffeurs de taxi : nouvelle entente, bons résultats

Bonjour chers clients,
Comme communiqué dans notre précédente édition, nous avons travaillé avec nos partenaires de l'industrie du taxi afin de négocier une nouvelle entente contractuelle qui a débuté le 12 septembre et qui semble donner les résultats escomptés.

Grâce à cette nouvelle entente, de nouveaux chauffeurs de taxi ont répondu à l'appel. Ceci nous permet aujourd'hui de livrer des journées avec plus de 8 500 déplacements, alors qu'au plus creux de la crise nous avions de la difficulté à livrer 6 000 déplacements par jour.

Suite en page 2



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

DÉCEMBRE
2022

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

Les restrictions sont levées, sauf exception

Constatant que la situation s'est améliorée, et que la capacité véhiculaire que l'industrie du taxi nous offre répond à la demande, il nous fait plaisir d'annoncer que toutes les restrictions sont levées depuis le 3 décembre. C'est un retour à la normale.

Encore une fois je tiens à remercier toutes les clients pour leur compréhension, les équipes et partenaires qui ont fait un tour de force pour passer au travers.

Je profite également de l'occasion pour vous souhaiter une belle fin d'année.

Chantal Fortier

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



Des solutions pour réduire le temps d'attente au téléphone

Personne n'aime attendre au téléphone. Et vous pouvez nous aider à maintenir un délai de réponse le plus bas possible.

Jour après jour, un très grand nombre de clients contactent le Centre de contact clients (CCC) à l'intérieur de leur plage horaire de 30 minutes, ce qui crée une augmentation du nombre d'appels se retrouvant dans la file d'attente du centre d'appel.

Le saviez-vous?

Nous suivons les déplacements en temps réel et nous pouvons voir les retards potentiels. Des employés les surveillent et tentent de les réduire ou de les éliminer lorsque possible. L'ajustement de la ponctualité des déplacements par notre salle de contrôle se fait donc en continu.

Bonnes pratiques pour éviter les appels dans la plage de 30 minutes

Même si vous n'avez pas reçu l'appel d'arrivée imminente ou que vous ne voyez pas l'emplacement du véhicule sur la carte de SIRTA ou que celui-ci est immobile, attendez la fin de la plage avant de nous contacter.



La plage horaire de 30 minutes, c'est...

Quand vous obtenez une confirmation de déplacement, l'heure confirmée devient l'heure à laquelle vous devez être prêt pour votre embarquement. Le véhicule devrait arriver dans les 30 minutes qui suivent. Après cette plage horaire de 30 minutes, le véhicule est considéré comme en retard. C'est à ce moment que vous pouvez nous contacter pour signaler le retard.



Vous avez oublié l'heure de votre plage horaire? Consultez-la **sur SIRTA ou via la notification reçue la veille**. Si vous recevez la notification par téléphone. Que pensez-vous du texto ou du courriel pour la consulter au moment qui convient le mieux? Si vous considérez une telle option, demandez l'aide d'un agent au téléphone. **Vous pouvez aussi la consulter via les services automatisés à l'option 3.**

Évitez d'appeler pour connaître l'heure estimée d'arrivée du véhicule durant la plage de 30 minutes. **Rappelez-vous : une notification de l'arrivée imminente vous sera acheminée quelques minutes avant l'arrivée du véhicule.**

À un client, un parent ou un responsable qui veut connaître les heures d'arrivée à la maison : **consultez-les sur SIRTA, et suivez sur une carte le parcours du véhicule.**

Préparation hivernale

Un service de transport comme le nôtre doit se préparer pour l'hiver. Nous sommes prêts! Et vous?

Accès à votre domicile

Le chauffeur déploie tous les efforts pour vous bien vous accompagner et vous déplacer. S'il juge que l'accumulation de neige peut affecter votre sécurité ou la sienne, il ne pourra pas se rendre jusqu'à votre porte.

Il est de votre responsabilité de garder l'accès à votre résidence accessible.

Prévoir des délais si le temps est mauvais

Dès qu'il neige beaucoup, la circulation ralentit. Votre véhicule devra composer avec les rues rendues étroites, les opérations de déneigement de la route, etc. Il est sage de prévoir qu'il puisse arriver un peu plus tard que prévu.



Suite en page 4