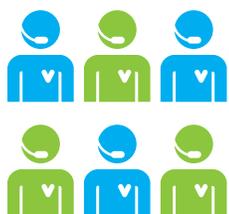


TRANSPORT CONTACT

ÉDITION SPÉCIALE



Une rentrée occupée au centre d'appels

Vous l'avez remarqué et vous nous l'avez mentionné : le temps d'attente est plus long que d'habitude au centre d'appels.

Traditionnellement, les premières semaines de l'automne sont les plus occupées de l'année au Transport adapté. Plusieurs clients débutent de nouvelles activités, ce qui se traduit par une hausse du nombre de déplacements.

Nous suivons attentivement la situation du centre d'appels et nos employés priorisent la réponse aux appels des clients afin de diminuer le temps d'attente.

Une solution pour améliorer la situation

Avez-vous pensé utiliser notre service de réservation en ligne (SIRTA) ?
Si vous disposez d'une connexion internet, vous pourriez l'utiliser pour :

- réserver un déplacement sur le territoire de la STM qui figure dans votre historique de déplacements ou dans la liste des lieux publics;
- annuler un déplacement;
- consulter la liste des déplacements réservés et les plages confirmées et ce, autant pour des déplacements occasionnels que réguliers;
- faire une demande d'horaire régulier.

Vous n'êtes pas familier avec SIRTA, mais aimeriez tout de même l'essayer ? Consultez le stm.info, section Transport adapté. Vous y trouverez un document qui résume les étapes pour utiliser le service SIRTA ainsi qu'une vidéo explicative.

Si vous souhaitez être accompagné lors de votre première réservation, demandez-le au service à la clientèle (option 4) ou



à la réservation (option 1). Un de nos employés vous rappellera pour vous aider. Vous pouvez aussi nous écrire à l'adresse courriel TA.AideClient@stm.info. Vous verrez, SIRTA est facile d'utilisation et vous fera gagner du temps.

D'autres options à considérer



Le temps d'attente fluctue en fonction du jour et de l'heure de l'appel. Généralement, nous avons moins d'appels entre 12 h et 16h. Si vous pouvez nous téléphoner durant cette période, votre temps d'attente pourrait être plus court.

Il est aussi possible d'utiliser les services automatisés en composant le 514 280-8211, option 3.

Ce système de réponse vocale interactive vous permet de:

- faire une demande de déplacement occasionnel, aller-retour;
- faire une demande de déplacement occasionnel, aller seulement;
- faire une annulation de déplacement et une interruption temporaire de déplacements réguliers;
- signaler un retard;
- confirmer ou consulter vos déplacements.

Vous aimeriez en savoir plus sur ce service ? Consultez la page Web du Transport adapté.

Encore plus de contacts



Au cours des prochains mois, votre Transport contact fera peau neuve et vous sera acheminé plus fréquemment. Nous préparons aussi une édition électronique, ce qui nous permettra de communiquer avec vous encore plus rapidement.