Transport Contact

Été 2023

# Dans ce numéro :

1. La grille tarifaire à partir du 1er juillet 2023

2. [Si vous devez annuler une réservation](#_Si_vous_devez)

3. [Vous avez des bagages?](#_Vous_avez_des)

4. [Demande de déplacement : 2 questions essentielles](#_Demande_de_déplacement)

5. [Votre avis sur notre plan](#_Votre_avis_sur)

# La grille tarifaire à partir du 1er juillet 2023

L’Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) a apporté quelques ajustements basés sur une indexation moyenne pondérée de 3 %.

Voici les points qui vous concernent à titre de clients du Transport adapté.

À partir du premier juillet :

* Pour le paiement au montant exact dans le véhicule, seul le tarif réduit pour les 6 à 17 ans changera, en passant de 2 $ à 2,25 $. Pour les autres catégories, le tarif restera le même qu’actuellement.
* En rappel : à partir du 1er juillet, le transport sera gratuit pour les résidents de l’agglomération de Montréal âgés de 65 ans et + pour leurs déplacements en zone A.

## Zone A

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tarif ordinaire**  | **6-17 ans** | Étudiants 18 ans et +  | 65 ans et plus\* |
| Montant exact dans le véhicule | 3,25 $ | 2,25 $ | -- | 2,25 $ |
| 1 passage, Tous modes A | 3,75 $ | 2,75 $ | -- | 2,75 $ |
| Hebdo, Tous modes A(Du lundi au dimanche 23 h 59) | 30,00 $ | 18,00 $ | -- | 18,00 $ |
| Mensuel, Tous modes A(Du 1er à la fin du mois) | 97,00 $ | 58,00 $ | 58,00 $ | 58,00 $ |
| 4 mois, Tous modes A (Consécutifs) | -- | 226,00 $ | 226,00 $ | 226,00 $ |

\* Ces tarifs s’appliquent aux non-résidents de l’agglomération de Montréal âgés de 65 ans et plus qui voyagent en zone A.

## Zones A et B

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tarif ordinaire**  | **6-17 ans** | Étudiants 18 ans et +  | 65 ans et plus |
| Montant exact dans le véhicule | 4,25 $ | 2,75 $ | -- | 2,75 $ |
| 1 passage, Tous modes AB | 4,50 $ | 3,00 $ | -- | 3,00 $ |
| Mensuel, Tous modes AB  | 155,00 $ | 92,50 $ | 92,50 $ | 92,50 $ |

## Zones A, B et C

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tarif ordinaire**  | **6-17 ans** | Étudiants 18 ans et +  | 65 ans et plus |
| Montant exact dans le véhicule | 5,75 $ | 3,75 $ | -- | 3,75 $ |
| Mensuel, Tous modes ABC  | 190,00 $ | 114,00 $ | 114,00 $ | 114,00 $ |

# Si vous devez annuler une réservation

## Faites-le au moins deux heures avant l’heure prévu de votre déplacement.

Une annulation signalée dans les deux heures juste avant l’embarquement entraine plusieurs inconvénients qui peuvent aller jusqu’à empêcher d’effectuer le transport d’autres personnes.

Nous savons que certaines circonstances font que vous n’avez pas le choix d’annuler tardivement. Toutefois, il faut diminuer toutes les occasions d’annulations tardives qui auraient pu être évitées.

## Le saviez-vous?

Près de 170 annulations tardives nous sont signalées quotidiennement. Ces situations entrainent trop souvent des retards à l’horaire.

## La meilleure façon d’annuler

Informez-nous de votre annulation plus de 2 heures avant l’heure confirmé de l’embarquement.

Utilisez SIRTA ou contactez notre Service à la clientèle le plus tôt possible au 514 280-8211, option 2.

#

# Vous avez des bagages?

# Si oui, nous devons assurer votre sécurité et celle des autres clients lorsque vous les manipulez.

# Pour que tout soit sécuritaire avec vos bagages, ce tableau vous sera utile :

* Vous pouvez transporter vos bagages vous-même
* Vos bagages n’occupent pas une place additionnelle dans le véhicule
* Dans le véhicule, vos bagages sont solidement fixés ou tenus par vous-même

Si vous répondez « oui » à chacune de ces questions, tout va bien, un seul « non » peut devenir un problème, parce que :

* Un chauffeur peut refuser d’effectuer un déplacement si vous avez des bagages ou des colis que vous ne pouvez transporter vous-même.
* Chaque personne ne doit occuper qu’une seule place dans le véhicule, pas plus, même si le véhicule est vide lorsque vous embarquez.
* Vos bagages doivent rester à leur place pendant le déplacement. S’ils bougent, la sécurité dans le véhicule est compromise.

## Et le coffre du véhicule?

Cet espace est réservé pour les aides à la mobilité des personnes à bord ou de celles qui embarqueront après vous. Il n’est pas utilisé pour les bagages.

## Exceptions pour les voyages

Si vous vous rendez à l’aéroport, à la Gare d’autocars ou que vous préparez un voyage en train interurbain, avertissez notre Service à la clientèle au moment de réserver votre déplacement. Dites-nous que vous aurez des valises, et nous prendrons les dispositions nécessaires.

# Demande de déplacement : 2 questions essentielles

# Lors de votre prochain appel pour faire une demande de déplacement, assurez-vous d’être prêt à répondre à deux questions essentielles :

* Quel est votre numéro de client ?
* Quelle est votre adresse de destination ?

Si vous pouvez répondre à ces questions au moment où nous vous le demanderons vous gagnerez... du temps, et nos gens du Service à la clientèle aussi!

Ces jours-ci, nous sollicitons l’avis de notre clientèle au sujet de notre Plan stratégique organisationnel (PSO) 2030.

Des objectifs ambitieux sont dans la mire et des stratégies sont développées pour les atteindre. Avant de se lancer, nous vous invitons à participer à un sondage.

Le développement du transport collectif à Montréal en intéresse plusieurs. Vous vous reconnaissez ?

[Participez](https://can01.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fmavoixmastm.info%2FS2%2F225%2FPSO2030%2F&data=05%7C01%7CAlain.Petit%40stm.info%7C8f2e3eed1dca4030f2e708db62af4f0a%7C30e20154b9ea43ed8437fe236e83fa2e%7C0%7C0%7C638212277304137429%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=BRvR2n8XFIJhMSmwfcZGJlL1guiLcIQYRyoGDJ95mIc%3D&reserved=0) !

# Votre avis sur notre plan

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.

#