

À PARTIR DE CETTE SEMAINE

# Une campagne originale pour réduire les arrêts de service dans le métro

**LE BUT : VOUS SENSIBILISER POUR CONTRIBUER À RÉDUIRE LES ARRÊTS DE SERVICE DE PLUS DE 5 MINUTES CAUSÉS PAR DES COMPORTEMENTS OU DES INCIDENTS LIÉS À LA CLIENTÈLE.**

En 2017, plus de 5 653 minutes d'arrêts de service liés à la clientèle ont nui aux déplacements de milliers de personnes. Avec plus de 260 millions d'entrées dans le métro chaque année, il est naturel que des accidents puissent survenir. Par contre, la majorité de ces interruptions de service auraient pu être évitées si les personnes concernées avaient adopté les bons comportements lors de leurs déplacements quotidiens. Pour attaquer cette problématique de front, nous avons choisi de travailler avec l'agence Publicis et la comédienne Michèle Deslauriers pour mettre en place une nouvelle campagne de communication qui débute cette semaine.

## LA SOLUTION :

**« LES CONSEILS DE MICHÈLE »**  
Pour réussir à communiquer positivement des messages factuels sur ce sujet sensible, qui de mieux que la voix officielle du métro depuis 15 ans, Michèle Deslauriers ? Elle

agit déjà à titre de guide pour les déplacements quotidiens en métro et avec son charisme et son sens de la répartie, elle peut aider à faire passer les messages plus délicats.

Dès cette semaine, vous pourrez voir les capsules signées *Les conseils de Michèle* dans nos réseaux d'affichage régulier et numérique, dans les médias imprimés et les médias sociaux. Ce sera aussi la première fois que Mme Deslauriers pourra être entendue dans le métro à d'autres fins que de l'information clientèle, puisque des messages sonores seront diffusés sur les quais du métro. Les quatre principales causes d'arrêts de service liés à la clientèle les plus fréquentes y sont abordées de façon légère, sarcastique et humoristique :

- les personnes malades/victimes de malaises
- les portes retenues
- les objets échappés sur la voie
- les personnes sur la voie

Chaque message se conclut sur la signature « Faisons tous notre part pour diminuer les arrêts de service », pour rappeler que pour bien faire rouler le mouvement collectif, une multitude de gestes individuels responsables sont nécessaires.



Un des messages de la série *Les conseils de Michèle* que vous pouvez voir dès cette semaine sur notre réseau.

AVEC NOTRE SITE WEB OU LES APPLICATIONS PARTENAIRES

## Voyez le positionnement de nos bus en temps réel

GRÂCE À LA FONCTIONNALITÉ DE GÉOLOCALISATION DE NOS BUS, VOUS POUVEZ VOIR LEUR POSITIONNEMENT SUR UNE CARTE DE LA LIGNE DE VOTRE CHOIX.

Utilisez cette option avec notre site internet, notre site mobile ou les applications partenaires Transit et Chrono. C'est une façon précise d'estimer le temps d'attente à votre arrêt de bus.

Devriez-vous marcher ou courir jusqu'à votre arrêt ? Prenez des décisions éclairées pendant vos déplacements grâce à la géolocalisation des bus et les horaires en temps réel sur l'outil mobile de votre choix, ainsi que [stm.info](http://stm.info).



# PRÈS DE 500 TYPES D'EMPLOIS

pour faire bouger Montréal.

Envoyez votre CV  
[stmemplois.com](http://stmemplois.com)