

TRANSPORT

# CONTACT



Dans ce numéro :

- Du nouveau sur SIRTA
- Mesurer pour s'améliorer
- Se déplacer en toute sécurité
- Siège d'auto
- Le CHUM

## Du nouveau sur SIRTA

Près de 20 % des clients utilisent SIRTA, notre site de réservation en ligne, pour planifier leurs déplacements.

Lors de votre prochaine réservation, vous pourrez constater que nous avons ajouté de nouvelles fonctions et apporté plusieurs améliorations à l'accessibilité.

### Des nouveautés

- Vous pouvez réserver un déplacement pour une nouvelle adresse sur l'île de Montréal.
- Un lien vers Google Maps vous permet de visualiser l'adresse choisie sur la carte, afin de vous assurer qu'il s'agit de la bonne adresse.

Suite en page 2



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

NOVEMBRE  
2018

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

## Des améliorations

- L'accessibilité universelle a fait l'objet d'attentions importantes, notamment pour la navigation à l'aide d'un lecteur d'écran.
- Le champ des heures est en format 24 heures, autant en anglais qu'en français.

## Réservez en quelques clics

SIRTA vous permet de réserver un déplacement occasionnel ou de faire une demande de déplacement régulier. En tout temps, vous pouvez consulter vos réservations confirmées pour les 7 prochains jours et annuler un déplacement régulier ou occasionnel. Il est aussi possible d'interrompre un déplacement régulier.



## Vous n'avez pas encore essayé SIRTA ?

Vous verrez, SIRTA est facile d'utilisation et vous évitera l'attente au Centre de contacts clients.

# Mesurer pour s'améliorer

Afin d'améliorer la qualité du service, nous utilisons régulièrement des outils de mesure variés : clients mystères, évaluations sur la route, études, sondages téléphoniques. Les résultats obtenus sont analysés et des plans d'action sont ensuite établis.

Nos dernières données proviennent d'un sondage téléphonique réalisé en mai dernier auprès de 1000 répondants choisis aléatoirement parmi les clients du Transport adapté ayant effectué un minimum de deux déplacements par mois dans les six derniers mois.

## Les constats

Depuis 2010, l'indice de satisfaction globale est stable. Pour 2018 il est demeuré élevé à 84 %.

Une grande majorité des clients (88 %) se déclare « content » de leur expérience d'utilisation des services du Transport adapté.

Si la satisfaction au centre d'appels (87 %) ou à SIRTA (86 %) reste inchangée depuis 2017, celle par rapport au dernier déplacement effectué est à la baisse de cinq points.

Plusieurs pistes d'amélioration ont été identifiées. Ce sont des éléments pour lesquels nous allons redoubler d'efforts : le temps d'attente en ligne, l'accessibilité et les fonctionnalités de SIRTA, la ponctualité des véhicules, certains aspects du service offert par les chauffeurs et le confort dans le véhicule.



## Nos actions pour nous améliorer

Déjà, plusieurs mesures découlant des conclusions du sondage ont été mises en place :

- En vue de répondre à la croissance des appels, des ressources ont été ajoutées pour supporter le Centre de contact clients;
- Des améliorations ont été apportées à SIRTA de façon à le rendre plus accessible;
- Le projet EXTRA Connecte permet, depuis quelques mois déjà, d'améliorer la ponctualité et l'information clientèle. À terme, ce projet permettra également d'informer les clients de l'arrivée imminente de leur transport.
- Une révision de la formation permettra d'améliorer le service à la clientèle offert par les chauffeurs.

Les clients sont très satisfaits (94 %) des rappels la veille reçus par SMS.

Êtes-vous tenté d'en faire l'essai ?



## Se déplacer en toute sécurité grâce au service main à main

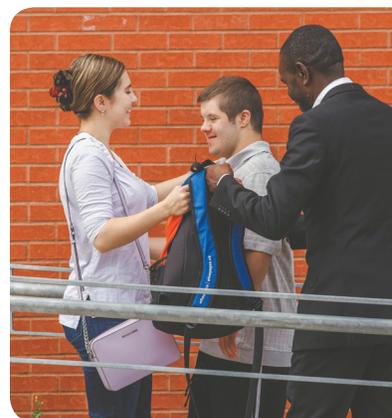
### Le service main à main, bien plus qu'un simple déplacement

Pour les clients vivant avec une déficience intellectuelle ou psychique, le déplacement en transport adapté se fait toujours de main à main. C'est-à-dire que le responsable du client doit l'identifier, acquitter son droit de passage et valider sa destination.

Il doit aussi communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter la procédure d'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité du client. À destination, le chauffeur a l'obligation de confier le client à une personne responsable.

Le Transport adapté permet à Nicholas, que l'on voit sur la photo, de se rendre à ses activités sociales de façon autonome, en toute sécurité. Afin qu'il vive une expérience positive dès son départ jusqu'à son retour à la maison, la planification est essentielle.

Suite en page 4





## Vous êtes parent ou responsable d'un client du Transport adapté ?

Assurez-vous que le dossier du client est à jour en communiquant les coordonnées des personnes responsables ou tout changement d'autonomie.

Avant le déplacement :

- **Rappelez les bonnes pratiques à bord d'un véhicule.**
- **Assurez-vous qu'à destination un responsable attendra le client.**

La contribution des parents ou responsables est essentielle, particulièrement en période de transition, lorsque le client a un nouvel accompagnateur, un changement d'horaire ou une nouvelle activité. Travaillons tous vers le même objectif, une expérience de déplacement réussie, en toute sécurité.



## Siège d'auto

Vous vous déplacez en transport adapté avec un enfant en bas âge ?

Consultez notre nouvelle page web pour vous aider à planifier votre déplacement.

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



## Le CHUM Un lieu public très fréquenté

Il y a 2 points d'embarquement et de débarquement pour le Transport adapté au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM). Afin de bien informer le client du lieu de son arrivée et de son départ, les réservations sont possibles par téléphone seulement.

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

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.

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.