

TRANSPORT

# CONTACT



Dans ce numéro :

- Un nouveau service pour nos clients du Transport adapté
- Être prêt à l'arrivée du chauffeur
- Sonder pour s'améliorer
- Du nouveau sur SIRTA
- Les horaires réguliers



## Un nouveau service pour nos clients du Transport adapté

Les minibus du Transport adapté et les véhicules de nos partenaires de taxis sont maintenant équipés d'un système permettant de savoir où se trouve le véhicule et de vous informer de son arrivée imminente.

Cette connexion comporte de nombreux avantages qui permettent à l'équipe du Transport adapté d'améliorer la ponctualité du service et de faire face à la demande croissante.

Suivre les véhicules en temps réel à travers la ville offre de nouvelles opportunités d'améliorer le service.

Suite en page 2



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

NOVEMBRE  
2019

Point de retour garanti  
TRANSPORT Contact — STM  
3111, rue Jerry East  
Montréal (Québec)  
H1Z 2C2

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715



En voici quelques exemples :

- Les demandes de transport peuvent être optimisées afin d'offrir un meilleur service à la clientèle.
- Il est possible d'agir plus rapidement et efficacement sur notre réseau grâce à la géolocalisation des véhicules.
- Nous pouvons vous informer plus précisément sur l'arrivée de votre véhicule lorsque vous appelez pour signaler un retard.

## Un autre avantage très attendu des clients maintenant offert

**Vous pouvez maintenant être informé de l'arrivée imminente de votre transport.**

Chaque jour, la salle de contrôle peut suivre l'ensemble des véhicules en temps réel. Quelques minutes avant votre déplacement, le nouveau système informatique mis en place détecte automatiquement la localisation du véhicule et un message vous est envoyé afin de vous aviser de l'arrivée de votre transport.

Le délai entre la réception du message et l'arrivée du véhicule est en moyenne de 8 minutes. Il est possible qu'il soit un peu plus court ou un peu plus long, car des imprévus peuvent survenir sur la route juste avant que le véhicule soit à destination.

Tout comme le rappel la veille des déplacements du lendemain, le message d'arrivée imminente est un autre outil qui facilite les déplacements. Il aide à réduire le temps d'attente au point de rendez-vous.

### L'arrivée imminente, c'est quoi ?

C'est un message qui vous permet de savoir que votre véhicule est en route pour votre déplacement. Plusieurs clients en ont fait l'expérience et ont souligné combien la réception de cette information est appréciée et enlevait beaucoup de stress.

## Plusieurs options disponibles

L'avis d'arrivée imminente peut vous être envoyé par texto, par téléphone ou par courriel.

Vous n'avez pas commencé à recevoir des messages d'arrivée imminente ou vous souhaitez modifier la façon dont vous les recevez ? Écrivez-nous à [extra@stm.info](mailto:extra@stm.info) en nous précisant si vous préférez recevoir un texto, un message vocal ou un courriel.

Vous pouvez également le faire par téléphone en composant le 514 280-8211 (option 1 ou 4). Consultez [stm.info/rappels](http://stm.info/rappels) pour en savoir plus sur l'appel d'arrivée imminente.



# Être prêt à l'arrivée du chauffeur

La plage horaire de 30 minutes, une latitude nécessaire en transport collectif

L'heure de confirmation de votre déplacement est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement. Le véhicule devrait se présenter dans les 30 minutes qui suivent.

Par exemple, si votre déplacement est planifié à 8 h. Vous devez être prêt à compter de 8 h et le véhicule a jusqu'à 8 h 30 pour arriver.

La plage de 30 minutes demeure pertinente même si vous recevez maintenant des appels ou des textos pour vous aviser de l'arrivée imminente de votre transport, car vous devez être prêt pour l'embarquement à l'arrivée du véhicule.

Puisque plusieurs personnes bénéficient de nos services de transport, cette latitude de 30 minutes nous permet de faire des jumelages avec d'autres clients, qui effectuent des déplacements similaires au vôtre.



---

## Sonder pour s'améliorer

Cette année encore, nous avons sondé 1000 de nos clients pour connaître leur satisfaction à propos de nos services. Alors que le taux de satisfaction général se situe à 82 %, les réponses nous indiquent aussi les pistes d'amélioration à poursuivre.

De la réservation jusqu'au déplacement, il nous importe de savoir où et comment votre satisfaction pourrait être impactée.

### Vous l'avez dit

**83%** Alors que 83 % des répondants se disent satisfaits des services de nos centres d'appels, les insatisfactions notées à son égard concernent le temps d'attente avant de parler à un agent.

**86%** C'est le taux de satisfaction de l'utilisation des véhicules (minibus, taxis adaptés et réguliers).

**Les améliorations souhaitées concernent principalement deux aspects :**

Premièrement, la ponctualité des véhicules est une source d'insatisfaction pour plusieurs. Maintenant qu'il est possible de géolocaliser nos véhicules, nous serons en mesure d'anticiper certains retards et d'être plus proactifs afin de limiter les impacts pour nos clients.



Deuxièmement, le manque d'espace alloué à bord des taxis peut être un irritant. En effet, plusieurs clients nous mentionnent qu'il n'est pas confortable de partager la banquette arrière d'un véhicule taxi avec deux autres personnes.

**91%** Ce score représente la satisfaction concernant les rappels pour les déplacements du lendemain, 91 % des personnes sondées s'avèrent satisfaites de ce service.

Le sondage nous démontre que certains enjeux vous tiennent à cœur. Sachez que nous poursuivrons à y porter une attention particulière.

Il est intéressant de remarquer que le réseau régulier de bus et de métro de la STM constitue une autre option de transport pour les clients du Transport adapté. Une proportion de 27 % des personnes sondées nous a en effet dit s'être déplacée de cette façon dans les six derniers mois.



## Du nouveau sur SIRTA

Vous avez maintenant la possibilité de consulter l'heure prévue d'arrivée de votre véhicule sur SIRTA, notre site de réservation en ligne. L'information sera disponible environ 30 minutes avant le début de la plage horaire du prochain déplacement et se mettra à jour toutes les deux minutes.



## Les horaires réguliers

Simple et pratique !

Vous vous déplacez régulièrement aux mêmes heures et au même endroit ? Demandez un horaire régulier.

Vous n'aurez plus à nous appeler ou à aller sur SIRTA chaque fois pour faire une demande de déplacement occasionnel. Et en plus, vous aurez des plages horaires identiques.

Inscrivez-vous dès aujourd'hui à [stm.info/transportcontact](http://stm.info/transportcontact) pour recevoir la prochaine édition du bulletin *Transport Contact* par courriel.

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.

Position pour  
Vignette FSC / Recyclé  
100% post-com.