

TRANSPORT

CONTACT



Dans ce numéro :

- Le Transport adapté depuis mars 2020 : de nouvelles mesures
- Bien se protéger et désinfecter
- Des messages utiles pour vous tenir au courant
- Distribution de couvre-visages
- Réservez sur SIRTA



Le Transport adapté depuis mars 2020 : de nouvelles mesures

Depuis que les autorités de santé publique émettent des recommandations sur la prévention de la COVID-19, nous avons mis sur pied de nouvelles mesures en lien avec la situation actuelle. Nous en faisons le tour avec vous.

Réservations au téléphone avec un agent

Si vous réservez votre transport au téléphone par l'entremise d'un agent, celui-ci s'informerait pour savoir si vous ressentez des symptômes liés au virus de la COVID-19 ou si vous en êtes atteint.

Suite en page 2



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

--- AOÛT ---
2020

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

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

En un tel cas, des mesures de prévention supplémentaires seront prises dans le véhicule qui vous transportera.

On en a profité!

La baisse du nombre de déplacements occasionné par la crise nous a donné l'occasion de contacter plusieurs clients pour faire une bonne mise à jour de leurs dossiers. Comme nous avons plus de temps pour le faire, nous avons profité de cette opportunité!



L'horaire de notre Centre de réservation s'est ajusté en fonction du réaménagement des horaires de notre personnel que les mesures de distanciation sociale ont occasionné. Vous pouvez maintenant faire une réservation entre 8 h et 17 h, 7 jours sur 7.

En passant, notez que vous pouvez toujours utiliser Sirta, notre service de réservation en ligne!

Clients par véhicule

À la suite des recommandations de la Santé publique en matière de distanciation physique, nous avons restreint chaque transport à une personne par véhicule. En juillet, la mesure de protection supplémentaire du port obligatoire du couvre-visage par tous les clients des transports publics a permis de rehausser ce nombre à deux clients par véhicules.

C'est aussi pour des raisons sanitaires que nous avons cessé les transactions en argent comptant, procédure que nous avons reprise le 29 juin dernier.



Payer en argent comptant

Enveloppe : Pour limiter le plus possible le contact direct avec l'argent ou la monnaie, nous vous demandons de déposer vous-même l'argent dans une enveloppe que le chauffeur vous tend.

Tablette ou main à main : Si c'est plus pratique, vous pouvez aussi laisser l'argent sur la tablette de votre aide à la mobilité, ou, dans certains cas, remettre votre argent ou votre titre de transport de main à main au chauffeur.

Bien se protéger et désinfecter

Nous avons adopté plusieurs nouvelles habitudes pour diminuer les risques de propagation du virus.

Mesures de désinfection

Pour protéger clients et employés, nous avons augmenté la fréquence de nettoyage des véhicules.

Mesures de protection

Les chauffeurs disposent d'équipements de protection individuelle tels que des masques, des lunettes de protection, des sarraus et du gel hydro-alcoolique désinfectant.

C'est dans le même esprit que des parois de protection ont été installées entre l'avant et l'arrière du véhicule dans les voitures berlines du service par taxi.

L'avez-vous remarquée?

Nous avons placé une affichette comme celle ci-contre dans chacun de nos véhicules. Elle vous rappelle que chacun fait sa part pour éviter la propagation du virus. Porter un couvre-visage et prendre soin d'éternuer dans son coude font partie de ces petits gestes qui peuvent faire une grande différence pour nous et pour ceux qui nous entourent.

Vous informer au bon moment

Comme la situation évolue parfois rapidement, nous avons aussi tenu à vous informer de ces évolutions au fur et à mesure de leur mises en place par des messages enregistrés sur nos lignes téléphoniques et sur SIRTA. Nous le ferons toujours au besoin.



Toutes les mesures, un seul endroit

Toutes les mesures que nous avons prises depuis le début de l'apparition de la COVID-19 sont répertoriées sur une page web créée à votre attention :

<http://www.stm.info/coronavirusta>



**Prenons
soin
de nous**

Des messages utiles pour vous tenir au courant

Pour vous informer sur vos déplacements, nous faisons déjà parvenir de courts messages de rappel la veille, et nous vous annonçons l'arrivée imminente de votre véhicule.

Suite en page 4



Nous utilisons maintenant cette façon toute simple de vous rejoindre pour vous envoyer d'autres messages qui vous intéresseront.

Un incident majeur sur la route pourrait occasionner un retard important? Une situation nous obligera à vous embarquer par une autre porte? Voilà autant d'exemples qui pourraient nous emmener à vous contacter pour mieux vous informer sur votre déplacement.

De la même façon, nous vous informerons aussi des nouveautés sur nos services ou nos tarifs, ou nous vous enverrons des rappels ou des conseils utiles reliés à cette période de pandémie.

Bref, que vous receviez un tel message par :

➤ message téléphonique ➤ message texte (SMS) ➤ courriel, nous vous tiendrons toujours au courant de façon efficace.



Distribution de couvre-visages

Depuis le 13 juillet dernier, le port du couvre-visage est obligatoire pour tout utilisateur du transport collectif.

Comme pour nos clients des bus et du métro, nous avons déjà procédé à une distribution gratuite de couvre-visages à des clients du Transport adapté à la suite d'une aide financière versée par le gouvernement provincial.

Sachez que dans quelques jours, nous procéderons à un nouvel envoi massif par la poste qui rejoindra l'ensemble des clients du Transport adapté. Surveillez votre boîte aux lettres!



Réservez sur SIRTA

Il vous permet de faire une réservation jusqu'à 21 h la veille d'un déplacement. Vous pouvez aussi y consulter les informations relatives à l'arrivée de votre véhicule. stm.info/sirta

La version électronique du bulletin *Transport Contact* est maintenant disponible! Inscrivez-vous dès aujourd'hui à stm.info/transportcontact pour recevoir la prochaine édition 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.