# Transport Contact

Septembre 2019

## Dans ce numéro :

* [Les utilisateurs de SIRTA satisfaits](#_Les_utilisateurs_de);
* [Un fauteuil bien arrimé pour un maximum de sécurité](#_Un_fauteuil_bien);
* [Une nouvelle fonctionnalité qui s’en vient](#_Une_nouvelle_fonctionnalité);
* [Votre dossier est-il à jour?](#_Votre_dossier_client);
* [Étudiants – Faites-le en ligne](#_Étudiants_-_Faites-le).

##

# Les utilisateurs de SIRTA satisfaits

****

Nous avons récemment effectué un sondage auprès d’un échantillon de près de 1000 clients du Transport adapté à propos de SIRTA, notre système de réservation en ligne.

Nous avons ainsi constaté qu’une proportion de 82 % des utilisateurs réguliers s’en est dite satisfaite.

Et vous, comptez-vous vous joindre à ces utilisateurs réguliers ?

### Plusieurs raisons de l’utiliser

Près de 75 % des utilisateurs réguliers de SIRTA effectuent la majorité de leurs demandes de déplacement de cette façon. Les autres utilisent notre système de réservation en ligne pour une partie de leurs demandes de réservation, ou pour consulter, annuler ou modifier les demandes faites par téléphone.

### Un outil connu

99 % des répondants ont dit connaître l’existence de notre système de réservation en ligne. En avez-vous déjà fait l’expérience?

### C’est pour vous

SIRTA est une façon pratique de faire vos demandes de déplacement en évitant l’attente au téléphone.

Vous trouverez pratique de pouvoir faire une demande de déplacement occasionnel ou régulier, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et de visualiser tous vos déplacements confirmés pour les 7 prochains jours.

### Ils nous en ont parlé...

... et nous portons attention à ces pistes d’amélioration suggérées par des clients :

* Pouvoir géolocaliser un véhicule pendant son déplacement;
* pouvoir faire des réservations à l’extérieur de Montréal.

### Saviez-vous que

* Vous pouvez maintenant entrer de nouvelles adresses dans SIRTA. De cette façon, vous n’avez plus à passer par le Centre de contacts clients pour vous déplacer à un nouveau lieu.
* Dans la prochaine version de SIRTA, le processus sera simplifié lorsque vous aurez plusieurs réservations consécutives à faire.

##

# Un fauteuil bien arrimé pour un maximum de sécurité



*(Un chauffeur de taxi fixe un point d’ancrage)*

### Dans les taxis accessibles

### Avez-vous remarqué l’autocollant ci-contre lors de votre dernier transport en taxi accessible? Récemment installé, il vous explique les dispositions à prendre dans ce véhicule pour assurer votre sécurité pendant le transport.



(L’autocollant installé dans les voitures de taxis accessibles)

### Points d’ancrage

### Ce nouvel élément visuel identifie les quatre points d’ancrage (1 à 4) qui sont utilisés pour sécuriser un fauteuil roulant.

### Distance du tableau de bord

### Portez aussi attention sur la distance sécuritaire à garder entre vous et le tableau de bord. C’est justement pour respecter cette distance que deux points d’ancrage supplémentaires (A et B) sont disponibles près de la banquette arrière.

### Au moment de l’embarquement, si vous jugez que la distance entre vous et le tableau de bord est inappropriée, demandez au chauffeur de réajuster le positionnement du fauteuil. Il pourra alors utiliser ces autres points d’ancrage plus vers l’arrière.

### Prêt à partir ?

### Vous l’êtes, si votre fauteuil est bien arrimé à chacun des quatre points d’ancrage. Vous croyez qu’il en reste un à faire? Signalez-le au chauffeur pour qu’il remédie à la situation. Vous serez alors fin prêts à partir en profitant d’un maximum de sécurité pendant votre transport.

### Et si jamais...

Pour une raison ou une autre, un déplacement n’a peut-être pas atteint nos critères optimaux de sécurité. Nous comptons sur vous pour nous signaler toute situation problématique en contactant notre Service à la clientèle au 514 280-8211 (option #4) ou par courriel à transport.adapte@stm.info.

# Un nouveau service qui s’en vient



### L’arrivée imminente de votre transport

Le service qui nous permettra de vous informer de l’arrivée imminente de votre transport a récemment été mis à l’essai auprès d’utilisateurs du Transport adapté. Il s’agit d’une étape importante avant sa mise en service complète cet automne.

« L’arrivée imminente », c’est de savoir que votre véhicule est en route dans votre direction. Plusieurs des clients qui en ont fait l’expérience ont souligné combien la réception de cette information est appréciée et enlevait beaucoup de stress.

« Le message d’arrivée imminente du véhicule est intéressant et rassurant. C’est un service pratique. On attend en étant moins stressés. »

- un utilisateur

### Plusieurs véhicules

L’avis d’arrivée imminente peut vous être envoyé par texto, par téléphone ou par courriel. Pour qu’un tel système soit opérationnel, nous travaillons de concert avec nos partenaires de l’industrie du taxi. L’objectif commun : « brancher » chacune des compagnies à nos systèmes, ce qui n’est pas une mince tâche.

À ce jour, 97 % de notre parc de véhicules (taxis et minibus) est géolocalisé. C’est après le branchement d’une dernière compagnie de taxi, qui sera fait dans les prochaines semaines, que nous commencerons à offrir le service de l’arrivée imminente à tous nos clients. Restez à l’affût, on vous en informe dès que c’est prêt!

# Votre dossier client est-il à jour ?

Notre nouvel outil d’information de l’arrivée imminente de votre transport est peut-être l’occasion d’ajouter votre numéro de téléphone cellulaire à votre dossier. Vous pourriez recevoir ainsi cette information pratique par messagerie texte.

D’autres informations sont à mettre à jour ? Vous pouvez modifier votre dossier client au 514 280-8211 option 4.

# Étudiants - Faites-le en ligne

Vous avez jusqu’au 31 octobre pour renouveler ou obtenir votre carte OPUS avec photo. C’est important, puisque c’est ainsi que vous êtes admissibles au tarif réduit.

Nouveauté: des clients du Transport adapté admissibles au tarif réduit étudiant peuvent procéder sans avoir à se déplacer : les étudiants de 12 cégeps et 7 universités n’ont qu’à passer par le site internet de leur institution. Vérifiez sur stm.info/etudiants pour savoir si votre école est sur cette liste et procédez en ayant en main votre numéro de carte du Transport adapté.