

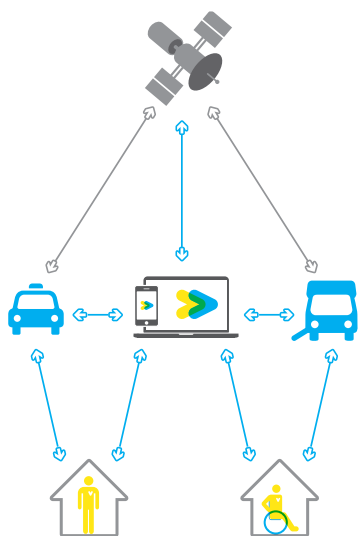
TRANSPORT

# CONTACT



Dans ce numéro :

- Suivre les déplacements en temps réel grâce à EXTRA Connecte
- Le client mystère
- Ensemble vers l'amélioration du service
- De nouveaux avantages avec votre carte OPUS



## Suivre les déplacements en temps réel grâce à EXTRA Connecte

Le Transport adapté se modernise et le projet EXTRA Connecte franchira bientôt une nouvelle étape.

En effet, dans les prochaines semaines, les minibus du Transport adapté seront équipés de tablettes pourvues d'un système de communication et d'aide à la navigation. Au cours de la prochaine année, les différentes compagnies de taxi offrant le transport adapté seront également connectées. Cela nous permettra de suivre les minibus et les taxis du Transport adapté en temps réel sur notre réseau. Mais ultimement, cela nous permettra de vous aviser de l'arrivée imminente de votre transport. Cela devrait être possible quand le système sera bien rodé, vers la fin de 2018.

suite en page 2



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

OCTOBRE  
2017

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

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715



## Le rappel des déplacements : vous aimez?

Depuis quelques mois déjà, grâce à EXTRA Connecte, vous profitez d'un service de rappel de vos déplacements pour le lendemain. Il est aussi possible que vous receviez une notification de sensibilisation suite à une annulation tardive. Bien que cette situation soit exceptionnelle, il se pourrait également que vous receviez une notification dans les cas où un déplacement doit être annulé pour des raisons hors de notre contrôle comme un bris d'aqueduc par exemple.

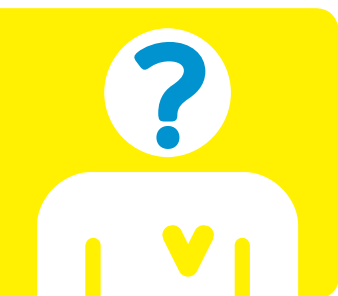
## Saviez-vous que vous avez la possibilité de recevoir la confirmation de vos déplacements par courriel ou par message texte ?

C'est pratique puisque vous pouvez en tout temps vous y référer sans avoir à le noter.

Vous avez des questions ou vous souhaitez modifier la façon de recevoir vos rappels? Écrivez-nous à [extra@stm.info](mailto:extra@stm.info) ou téléphonez au service à la clientèle en composant le 514 280-8211 (option 4).

---

## Le client mystère



Vous ne les avez peut-être jamais vus et pourtant, ils sont plusieurs sur le réseau chaque jour afin de mesurer la qualité du service. Qui? Les clients mystères.

Le Transport adapté investit beaucoup d'efforts afin d'améliorer l'expérience client. Parmi les différents moyens à notre disposition pour évaluer la qualité du service offert lors de vos déplacements en taxi, nous utilisons les observations de clients mystères depuis 2010.

**Un client mystère est un faux client envoyé par une firme spécialisée pour mesurer la qualité du service**

### Comment le client mystère mesure-t-il la qualité du service ?

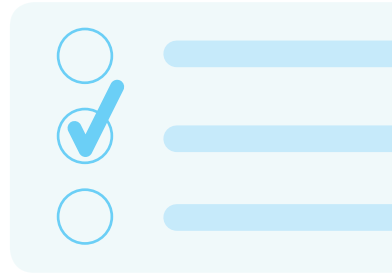
Tous les aspects de l'expérience client, de l'embarquement au débarquement, sont pris en compte. À l'aide d'une grille d'évaluation, le client mystère répond à un questionnaire en donnant une information objective et factuelle sur ce qu'il a pu constater durant son déplacement.

L'évaluation consiste à répondre à 24 questions mesurant les aspects suivants:

- La courtoisie du chauffeur
- Le confort et la propreté du véhicule
- La sécurité
- Le respect des consignes lors de l'embarquement et du débarquement
- La ponctualité
- Le respect de la facturation (taximètre et mode de paiement du client)

La tournée du client mystère se fait de façon aléatoire, mais elle peut aussi être ciblée lorsque nous souhaitons mesurer la qualité de certains chauffeurs afin de prendre des actions. Cette méthode nous permet par exemple de vérifier une situation, de façon anonyme, à la suite d'une plainte reçue au service à la clientèle.

Le programme client mystère s'inscrit dans notre volonté d'amélioration continue de la qualité du service et depuis sa mise en place nous avons noté une amélioration significative des résultats.



---

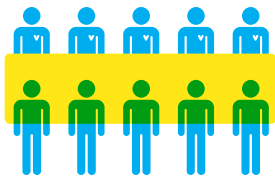
## Ensemble vers l'amélioration du service

Comment bonifier l'accueil des nouveaux clients ? Comment améliorer SIRTA, notre système de réservation en ligne? Autant de sujets qui sont discutés autour de la table du Comité consultatif des usagers transporteurs (CUT), que nous vous présentons ci-bas :

Premier rang : **Josée Boyer**, représentante des clients ayant une limitation visuelle, **Gérald Brûlé**, gestionnaire STM, **André Lavallée**, représentant des clients ayant un trouble de langage/parole ou organique, **Josélito Roïa**, représentant des clients ayant une limitation motrice.

Debout derrière : **Michel Lavoie**, gestionnaire STM, **Suzana Iczkovits**, conseillère au Transport adapté STM, **Chantal Fortier**, gestionnaire STM, **Renaud Drolet**, gestionnaire STM, **Serge Poulin**, directeur général du RUTA, **Fahima Boumaiza**, RUTA, **Marie-Claude Lareau**, représentante de la clientèle aînée, **Caroline Lévesque**, représentante de la clientèle ayant une déficience intellectuelle, **Julie Cadieux**, conseillère en accessibilité universelle STM, **Alain Rochon**, gestionnaire STM, **Mario Gagnon**, directeur du Transport adapté STM.





Depuis sa création en 1985, le mandat du CUT est de fournir des avis sur l'organisation des services de la STM en matière de transport des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Les sujets d'échanges sont variés et établis avec le milieu associatif. Les rencontres du CUT nous permettent de nous améliorer et de travailler de concert afin de bonifier le service du Transport adapté et de réviser l'accueil des nouveaux clients.

Vous souhaitez partager vos besoins en matière de déplacement en transport collectif ? Le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA) veille aux intérêts des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport collectif.

Vous souhaitez devenir membre du RUTA ?  
Contactez le 514 255-0765

---

## De nouveaux avantages avec votre carte OPUS

**1 MOIS  
GRATUIT**  
POUR UN TEMPS LIMITÉ

### Profitez dès maintenant de la promotion 1 mois gratuit

Cette offre est valide sur tous les nouveaux abonnements OPUS à l'année à tarif ordinaire seulement.

### L'abonnement annuel, c'est pratique

OPUS à l'année, notre programme d'abonnement annuel est maintenant offert sur le titre à tarif réduit 65 ans et plus.

### Une bonne nouvelle pour les étudiants !

Les étudiants de 26 ans et plus peuvent dès maintenant bénéficier de 40% de rabais par mois.

En effet, depuis le 1<sup>er</sup> septembre, tous les étudiants à temps plein ont droit au tarif réduit, peu importe leur âge.

Détails à [stm.info](http://stm.info)

---

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.