

TRANSPORT

CONTACT



Dans ce numéro :

- Ensemble, on construit le réseau accessible
- Comment puis-je vous aider ?
- Planifier ses déplacements, c'est gagnant



Ensemble, on construit le réseau accessible

En décembre dernier, le conseil d'administration de la STM a eu le plaisir d'accueillir Laurence Parent à titre de représentante des clients du Transport adapté.

En plus de ses multiples engagements, madame Parent poursuit ses études au doctorat en sciences humaines à l'Université Concordia. Elle s'intéresse à l'accessibilité des transports collectifs depuis longtemps et a voyagé dans plusieurs grandes villes en utilisant le transport collectif.

Afin de bien jouer son rôle à la STM, elle reste également branchée sur ce que les clients vivent au quotidien sur notre réseau.

[suite en page 2](#)



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

-- MARS --
2018

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



Laurence Parent est arrivée à Montréal il y a une douzaine d'années. Depuis ce temps, elle a pu constater l'amélioration du réseau à plusieurs égards : « À l'époque, il n'y avait pas de service de réservation par internet. De plus, il était fréquent de se voir refuser un transport lorsqu'on appelait la veille. L'implantation de SIRTA, le système de réservation en ligne, m'a notamment permis de sauver beaucoup de temps lors des réservations. »

Au réseau régulier aussi les changements ont eu un impact majeur sur sa capacité à se déplacer, entre autres grâce à l'ajout d'ascenseurs dans le métro et aux bus à plancher bas dotés d'une rampe avant.

Tournée vers l'avenir

Ses nouvelles fonctions à la STM sont l'occasion de contribuer à plusieurs enjeux qu'elle estime prioritaires : « Il y a un réel besoin de financement. Il faut aussi augmenter l'offre du Transport adapté pour répondre aux besoins des clients et continuer d'investir en accessibilité universelle. » Elle souhaite également que SIRTA devienne plus accessible et convivial.

Sa vision du transport collectif de demain

C'est un réseau où le transport adapté et le transport dit régulier forment un tout : « Nous avons besoin d'un réseau où les usagers en situation de handicap et âgés pourront combiner l'utilisation du transport adapté, des autobus et du métro pour se déplacer.

À plus court terme, le projet EXTRA Connecte améliorera l'expérience client en permettant au Transport adapté de suivre les bus et les taxis en temps réel et ultimement d'aviser les clients de l'arrivée imminente de leur véhicule. »

Grâce à son implication et son engagement pour l'accessibilité universelle, Laurence Parent contribuera sans aucun doute à l'évolution du Transport adapté.

EXTRA CONNECTE

Comment puis-je vous aider ?

Nous répondons à vos questions sur la perception

Les employés du service à la clientèle se font régulièrement poser des questions sur la perception. Nameer, agent au Transport adapté, vous rappelle quelques consignes pour un déplacement sans souci.



Titres acceptés au Transport adapté

Votre carte OPUS a deux fonctions. Elle sert d'abord à vous identifier lors de chacun de vos déplacements en Transport adapté. Vous pouvez aussi l'utiliser pour payer votre passage, mais vous devez l'avoir préalablement chargée d'un titre hebdomadaire, mensuel ou 4 mois.

Vous avez également la possibilité de payer en argent comptant, mais votre chauffeur ne rend pas la monnaie.

À bord des taxis et minibus, votre accompagnateur doit, lui aussi, acquitter son passage à moins qu'il soit précisé à votre dossier que l'accompagnement est obligatoire.

Sur le réseau régulier, un accompagnateur peut voyager gratuitement à vos côtés en tout temps, sur présentation de votre carte du Transport adapté.

Vous avez des questions sur la tarification et la perception ? Nameer et ses collègues vous répondront avec plaisir.

514 280-8211, option 4



Planifier ses déplacements, c'est gagnant

Pourquoi est-ce possible que votre demande de déplacement pour le jour même soit refusée ?

Notre service des réservations essaie toujours d'accommoder les clients qui appellent pour faire une nouvelle demande de réservation le jour même. Nous comprenons qu'il est tout à fait légitime de vouloir se déplacer spontanément. Cependant, lorsque les nouvelles réservations occasionnent des retards sur les déplacements planifiés ou si nous n'avons plus de ressources disponibles, nous devons les refuser.

Modification de l'heure de retour le jour même

Saviez-vous que près de 7 % des déplacements que nous réalisons quotidiennement ont été accordés le jour même ? De ce nombre, environ le tiers est lié à des déplacements pour motif médical ou des retours de la Cour municipale pour lesquels l'heure de retour n'a pas pu être honorée pour des raisons qui sont indépendantes de la volonté du client. Ces situations sont imprévisibles et le client peut modifier son heure de retour pour rentrer à la maison.

suite en page 4



Nouvelle demande le jour même

Les demandes le jour même sont accordées lorsqu'elles peuvent être associées à l'annulation d'un autre client survenant le jour même. Cependant, lorsqu'il y a déjà des retards, le fait d'ajouter des clients le jour même cause une pression supplémentaire sur les horaires, ce qui entraîne davantage de retards sur l'ensemble des déplacements.

Certains jours, nous planifions plus de 10 000 déplacements. Il s'agit d'un exercice complexe où la sécurité et l'expérience de nos clients sont au cœur de nos préoccupations, parce que nous sommes déterminés à vous offrir le meilleur service possible.



La meilleure façon de se déplacer demeure de réserver son déplacement à l'avance, avant 21 h la veille.



Saviez-vous que ?

Le Transport adapté a passé le cap des **4 millions de déplacements en 2017**.

Ce sont plus de **31 000 clients** qui se déplacent régulièrement et participent activement à la vie économique et culturelle de Montréal.



Offre exclusive

Studio théâtre de L'illusion

Obtenez 2 \$ de rabais par billet de spectacle sur présentation d'un titre STM valide.

Détails à stm.info/illusion

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.

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.