

Satisfaction de la clientèle et évaluation du service

Les nouvelles sont bonnes au Transport adapté

Les bonnes nouvelles, il faut les partager, ne serait-ce parce qu'elles nous motivent à continuer et surtout à nous dépasser. Aussi, une étude réalisée au début de l'année afin de mesurer la satisfaction de la clientèle et évaluer la qualité du service offert par le Transport adapté (taxi et minibus, centre de réservation et service à la clientèle) donne des résultats sans équivoque. À la lecture des données recueillies, on constate une nette amélioration de la satisfaction de la clientèle et que les niveaux de celle-ci sont supérieurs à ceux de l'année précédant l'implantation du système informatique Accès 5.

En effet, les deux centres d'appel (réservation et service à la clientèle) enregistrent un même niveau de satisfaction, soit 85 %. De plus, un tiers des répon-

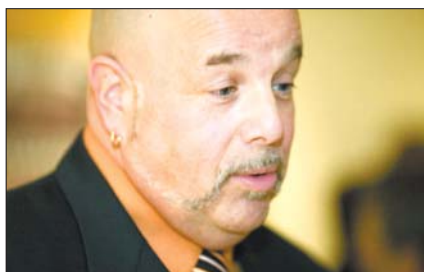
dants leur ont accordé une note parfaite. Par rapport à 2004, des gains significatifs de 18 points de pourcentage pour le service de minibus et de 25 points de pourcentage pour le service de taxi sont constatés quant à la satisfaction des clients qui considèrent que le service s'est amélioré dans les douze mois précédant l'étude. On peut donc affirmer sans hésitation que non seulement tous les bénéfices souhaités par l'implantation du système Accès 5 se sont concrétisés, mais plus encore, la clientèle perçoit l'amélioration qu'il a permise.

Bien sûr, le sondage a aussi permis de constater qu'il faut clarifier certains

points. Mais la STM voit cela comme une opportunité de pousser encore plus loin cette amélioration de service et elle a déjà commencé à y travailler. Enfin, il est de mise de souligner que les observations de divers comportements reliés à l'attitude du personnel envers la clientèle sont très positives, qu'il s'agisse des chauffeurs ou des agents des centres d'appel. À cet égard, afin de s'assurer de maintenir ce haut niveau de satisfaction, des normes de qualité de service en ce qui concerne la ponctualité et la courtoisie sont en développement. Rappelons en terminant que le Transport adapté a enregistré une augmentation de plus de 35 % de ses déplacements depuis trois ans.



Hommage à M. Jacques Lussier



M. Jacques Lussier, récipiendaire du Prix Gilles-Coutu pour l'année 2007. Photo : STM

Lors d'une cérémonie tenue le 11 décembre dernier, la STM a rendu hommage à M. Jacques Lussier, récipiendaire du Prix Gilles-Coutu pour l'année 2007. Créé en 2001, ce prix souligne l'implication d'une personne dans l'amélioration des services de transport adapté et la défense des droits des personnes qui les utilisent. Entré en fonction en 1981 comme chauffeur d'autobus, M. Lussier fut promu en 1987 superviseur de route au Transport adapté. Depuis près de dix ans maintenant, il occupe le poste de surintendant à la livraison du service en minibus.

La STM s'associe au 35^e Gala Sports-Québec

Ne manquez pas ce soir à 19 h 30, au Réseau des Sports (RDS), le 35^e Gala Sports-Québec retransmis en direct du Sheraton Laval. Cette année, 48 finalistes sont en lice pour l'obtention des «Maurice», en hommage à Maurice Richard dont les performances exceptionnelles ont marqué l'histoire sportive au Québec. Le Gala mettra en évidence les grands exploits sportifs de 2007, en plus de rappeler certains moments privilégiés qui ont bâti l'histoire sportive du Québec au cours des 35 dernières années. Animé par Michel Lacroix, il mettra également en vedette le duo formé du chanteur et philosophe Raoul Duguay et du rapper Anodajay, l'humoriste Réal Béland, l'orchestre de François Dufresne et l'École nationale de cirque. Fière partenaire de l'événement, la STM présentera le Maurice de la fédération sportive de l'année. Les finalistes pour 2007 sont Judo Québec, la Fédération de soccer du Québec et Tennis Québec.



Source : Sports-Québec

C'est la loi



Dans ou sur un immeuble ou du matériel roulant, il est **interdit** à toute personne **de lancer** ou autrement faire en sorte qu'**un objet ou un liquide** soit projeté sur une personne ou un bien.

ARTICLE 6 d du Règlement R-036 concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la STM.



STM-INFO

- Renseignements généraux
- Commentaires
- Objets trouvés
- Information trajets 514 786-4636

AUTOBUS

- Horaires d'autobus 514 288-6287

Société de transport de Montréal
800, rue de La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H5A 1J6
www.stm.info

« AVEC 450 EXPOSANTS, C'EST L'ENDROIT IDÉAL POUR LES CADEAUX DE NOËL »

Signé métiers d'art

ALLEZ-Y EN MÉTRO!



SALON DES MÉTIERS D'ART

www.salondesmetiersdart.com

7/22

DÉCEMBRE 2007

PLACE BONAVENTURE
ENTRÉE LIBRE

