

Bulletin Winnipeg Transit Plus



Horaire des jours fériés

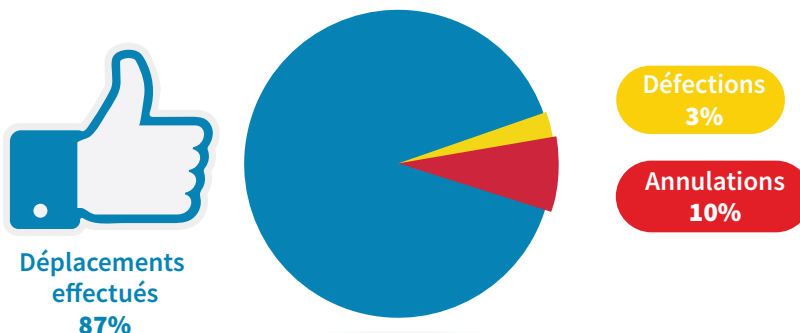
Aux dates suivantes, Transit Plus fonctionnera selon l'horaire des jours fériés, ce qui signifie que la prise en charge aura lieu au plus tôt à 8 h et au plus tard à 22 h.

- 1^{er} juillet 2022 (fête du Canada)**
- 1^{er} août 2022 (Journée Terry Fox)**
- 5 septembre 2022 (fête du Travail)**
- 10 octobre 2022 (Jour de l'Action de grâces)**
- 11 novembre 2022 (jour du Souvenir – transport gratuit pour les vétérans et les militaires actifs)**
- 25 décembre 2022 (Noël)**
- 26 décembre 2022 (Lendemain de Noël)**

- Horaire des jours fériés
- Incidences d'une défection/annulation
- Le saviez-vous?
- Conseils pour les usagers
- Mentions élogieuses
- Paiement des tarifs à partir d'un compte
- Soldes impayés
- Modification du déplacement le jour même
- Message de la gestionnaire : juin 2022

Incidences d'une défection/annulation sur le service de Transit Plus

Les défections et les annulations ont une incidence négative sur notre capacité de fournir un service optimal aux usagers. Ils nous coûtent aussi de l'argent; en 2021, les défections ont représenté 3 % du nombre total de déplacements et ont coûté 273 328 \$. Nous vous encourageons à annuler vos déplacements bien à l'avance afin que nous puissions réattribuer ces places en redirigeant les véhicules vers d'autres usagers.



Le saviez-vous?

Nous nous attendons à ce que les conducteurs aident les usagers à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule, notamment :

- en bouclant leurs ceintures de sécurité;
- en leur offrant le bras comme une aide légère pour marcher vers et depuis le véhicule;
- en s'occupant de leur équipement, en fixant les dispositifs de mobilité;
- en communiquant avec eux de manière respectueuse.

Nous ne nous attendons pas à ce que les chauffeurs :

- manœuvrent un fauteuil roulant pour monter ou descendre des marches;
- effectuent les tâches d'un accompagnateur spécialisé ou fournisse une supervision/une aide médicale;
- soulèvent ou porte les colis, les sacs ou les effets personnels d'utilisateur.

Les employés de Transit Plus et les entrepreneurs qui fournissent des services au nom de Transit Plus s'engagent à offrir chaque jour un service ponctuel, fiable et sûr, fondé sur le respect mutuel en vertu de nos politiques et pratiques. Les usagers sont également tenus de se comporter en conséquence.

Nous nous attendons à ce que nos conducteurs soient traités de manière respectueuse. En cas de problèmes liés à un véhicule ou à un conducteur, veuillez téléphoner au 204-986-5722 pour porter plainte.



Conseils pour les usagers

Si un véhicule n'est pas arrivé à la fin de la fenêtre de prise en charge de 30 minutes, l'utilisateur doit appeler le centre d'appels de Transit Plus au 204-986-5722 afin que nous puissions vérifier où se trouve le véhicule. Par exemple, si la fenêtre de prise en charge se situe entre 9 h et 9 h 30, vous pouvez appeler à tout moment après 9 h 30.

Mentions élogieuses

Nous sommes heureux d'entendre parler des interactions positives que les usagers ont avec les conducteurs et le personnel de Transit Plus. Si vous souhaitez partager votre expérience positive avec nous, veuillez appeler le 204-986-5722 et soumettre une mention élogieuse à l'un de nos représentants du service à la clientèle. Avec votre approbation, nous publierons vos éloges dans le bulletin.

Mentions élogieuses récentes :

Éloge du centre d'appels : Une cliente a appelé pour dire qu'elle « apprécie vraiment tout le travail que nous faisons ici au centre d'appels et que tous ses déplacements d'aujourd'hui étaient fantastiques, et que les conducteurs étaient géniaux ».

Éloge d'un conducteur : Un client a appelé pour dire que ce conducteur était incroyable. Il était bien informé, patient, courtois et ponctuel.

Paiement des tarifs à partir du compte

Nous encourageons les formes de paiement sans contact, notamment le paiement des tarifs à partir d'un compte. Quatre-vingts pour cent de tous les usagers bénéficient actuellement de tarifs réduits en utilisant ce mode de paiement (c'est-à-dire le même que les billets et les laissez-passer).

En prime, vous pouvez vous déplacer sans produits en papier ni argent comptant!

Soldes impayés

Transit Plus rappelle à ses usagers de maintenir un solde positif sur leur compte. Les usagers peuvent vérifier le solde de leur compte en appelant la ligne de service automatisée au 204-986-5711 ou le centre d'appels au 204-986-5722 de 8 h à 22 h.

Avant de faire une réservation, les usagers doivent avoir déposé suffisamment de fonds dans leur compte pour couvrir le tarif de leur(s) déplacement(s) à venir.

Modification du déplacement le jour même

En tant que service à réservation préalable, lorsque la demande augmente pour Transit Plus, notre capacité d'effectuer des changements le jour même diminue. Par conséquent, si votre rendez-vous se termine plus tôt que l'heure de prise en charge prévue ou si vous appelez pour faire une demande tardive, veuillez garder à l'esprit qu'il n'y a aucune garantie que nous puissions satisfaire vos demandes le jour même.

Message de la gestionnaire : Juin 2022

Après un hiver glacial qui a entraîné la prolongation du service hivernal jusqu'au 6 mai, il semble que le printemps soit enfin arrivé! Nous nous réjouissons tous de ce changement de temps et nous avons hâte de voir nos clients sortir et se déplacer grâce au lancement prochain des sièges prioritaires et à titre gracieux sur le service conventionnel (autobus urbains) et à d'autres engagements à venir.

Alors que les usagers reprennent prudemment leurs déplacements, nous voulons que vous sachiez que nous faisons tout notre possible pour assurer votre sécurité et celle des autres passagers. Les fonctionnaires municipaux dans les centres de service à la clientèle et les autres installations, dont les conducteurs contractuels de Transit Plus, continuent d'être tenus de porter des masques. Les conducteurs de Transit Plus suivent des protocoles de sécurité qui comprennent le nettoyage régulier des véhicules, l'autodépistage avant les quarts de travail et l'utilisation de désinfectant pour les mains tout au long de la journée. Pour vous aider à assurer votre propre sécurité et celle des autres, vous pouvez continuer à porter un masque lorsque cela est possible et vous assurer que vous vous soumettez à un test de dépistage avant chaque déplacement.

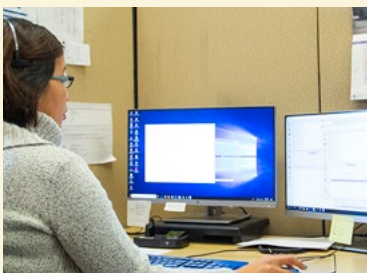
L'équipe dirigeante de Winnipeg Transit Plus compte quelques nouveaux visages qui travaillent tous avec diligence à l'amélioration de l'expérience usager. Chaque superviseur travaille en étroite collaboration avec son équipe pour répondre à vos besoins en matière de transport, qu'il s'agisse de demandes de service, d'appels au centre d'appels pour des demandes de déplacement et d'assistance, d'inspections routières ou de formation sur les déplacements



De gauche à droite :
Sam Brask, David Vigier-Segal, Larry Knowles, Teresa Platt, Megan Hunt



Nous voulons avoir de vos nouvelles!



Si vous avez des idées de contenu pour les prochains bulletins, dites-le-nous en :

- envoyant un courriel à TRN-WTP-Project@winnipeg.ca
- appelant le centre d'appels de Transit Plus au [204-986-5722](tel:204-986-5722);
- envoyant vos idées par écrit à [414, rue Osborne, unité B, Winnipeg \(Manitoba\) R3L 2A1](#).