



Calendrier des jours fériés

Aux dates ci-dessous, Winnipeg Transit Plus suivra l'horaire des jours fériés. Le premier ramassage sera à 8 h, et le dernier ramassage, à 22 h.

Le vendredi 7 avril (Vendredi saint)

Le lundi 10 avril (lundi de Pâques)

- Calendrier des jours fériés
- Projet pilote WAV
- Conseils en matière de déplacement
- Un nouveau visage aux Services à la clientèle
- Message de la gestionnaire

Winnipeg Transit Plus établit un partenariat avec Wheelchair Accessible Vehicle (WAV) dans le cadre d'un projet pilote sur la répartition centralisée de la Ville de Winnipeg

Winnipeg Transit Plus a établi un partenariat avec Winnipeg WAV (Wheelchair Accessible Vehicle, soit véhicule accessible par fauteuil roulant) pour honorer un engagement commun de permettre aux membres de la clientèle de Transit Plus de se déplacer avec flexibilité dans leur communauté. Lorsque les véhicules disponibles de Transit Plus ne sont pas en mesure de répondre à une demande de déplacement, ce programme pilote nous permet d'offrir les services Winnipeg WAV en tant qu'option supplémentaire. Bien sûr, nous continuerons de tenter d'abord de vous trouver un déplacement avec notre équipe dévouée de Transit Plus. Toutefois, si vous pouvez accepter l'option des services Winnipeg WAV, il est plus probable que nous puissions répondre à votre demande de déplacement.

Il existe des partenariats réussis entre l'industrie des services de transport adapté et les véhicules avec chauffeur partout en Amérique du Nord.

Lorsque nous répondons à votre demande de déplacement à l'aide de Winnipeg WAV, des chauffeurs de taxi faisant l'objet d'un permis complet vous offrent le déplacement dans l'un de leurs taxis accessibles par fauteuil roulant. Ces chauffeurs ont été formés relativement au service à la clientèle, à la sensibilisation aux handicaps et à l'arrimage des aides à la mobilité. Toutefois, à cette étape-ci du programme pilote, ils ne reçoivent pas la même formation que les chauffeurs de Transit Plus pour ce qui est de nos politiques et de nos procédures. Par conséquent, certaines procédures, telles que le service porte-à-porte, peuvent ne pas avoir lieu lors des déplacements offerts par Winnipeg WAV.

Une fois que votre déplacement aura été attribué à Winnipeg WAV, les avis fonctionneront de façon légèrement différente. Le soir avant votre déplacement, grâce à un avis automatisé, Transit Plus vous fera savoir que votre déplacement sera offert par Winnipeg WAV. Le jour du déplacement, vous recevrez un message texte lorsque le taxi accessible par fauteuil roulant est envoyé (si le numéro fourni accepte les messages textes). Finalement, vous recevrez un appel téléphonique automatisé une fois le véhicule arrivé.

Pour en savoir plus sur le partenariat entre WTP et WAV, veuillez visiter notre page Web portant sur le partenariat avec Winnipeg WAV.

Conseils en matière de déplacement

Étant donné la neige et la glace actuelles, songez à suivre les conseils suivants lorsque vous allez dehors :

- Ajoutez des dispositifs antidérapants à votre rampe/entrée pour en améliorer l'adhérence.
- Recherchez des façons d'améliorer votre capacité de faire face à l'état du sol et aux conditions météorologiques en hiver (p. ex. utilisez une canne dotée d'un crampon à glace, portez des chaussures extérieures convenables ou attachez des grappins à glace à vos semelles, ou contactez le fabricant ou le vendeur de votre aide à la mobilité pour obtenir des pneus d'hiver ou des pneus avec une meilleure bande de roulement).
- Isolez les composantes en métal ou portez des gants pour éviter de devoir les toucher directement à mains nues.
- Portez des lumières ou des réflecteurs lorsque vous vous déplacez.
- Vérifiez que vos batteries sont entièrement chargées avant de sortir, et suivez toute recommandation en matière d'entretien. Lorsqu'il fait froid, les batteries ont tendance à ne pas rester chargées, et peuvent se vider plus rapidement.

Veillez aussi tenir compte des rappels importants qui suivent à l'intention de la clientèle de Winnipeg Transit Plus :

- Pour nous permettre d'offrir un déplacement sécuritaire à la clientèle, il ne doit y avoir aucune neige ou glace sur les entrées de cour et les voies piétonnières avant le ramassage et le débarquement.
- Si un chauffeur croit qu'il est dangereux de pénétrer sur une entrée de cour ou de la quitter ou encore d'aider un client à entrer dans le véhicule ou à en sortir en raison de conditions glissantes, le chauffeur n'offrira pas le service de ramassage/de débarquement à l'endroit en question.
- Vous êtes responsable de veiller à ce qu'on puisse accéder à votre bien en toute sécurité.

Visitez winnipeg.ca ou appelez le 311 pour en savoir plus sur le déneigement.

Un nouveau visage aux Services à la clientèle



Nous avons le plaisir d'annoncer l'embauche d'Adam Cunliffe en tant que superviseur du service à la clientèle pour le transport en commun. Adam a commencé sa carrière à la Ville de Winnipeg en 2012 à la Direction du stationnement de Winnipeg. Pendant cinq ans, il a géré le stationnement sur rue, notamment en désignant les zones de chargement accessibles. De 2019 à 2022, Adam a coordonné l'unité responsable de la mise en application des normes en matière de caractère vivable des quartiers au sein des Services d'exécution des règlements municipaux.

Adam va gérer trois centres de service à la clientèle : au 414, rue Osborne, unité B, dans la bibliothèque du Millénaire et à Winnipeg Square. De plus, il va surveiller la réception des demandes de renseignements transmises à la Régie des transports par le 311, ainsi que la réponse à celles-ci.

Si vous visitez notre centre de service à la clientèle du 414, rue Osborne, unité B, demandez à vous faire présenter! Nous savons qu'Adam serait ravi de vous rencontrer et d'en savoir plus sur la façon dont il peut encourager et former son équipe pour qu'elle vous offre le meilleur service possible.

Message de la gestionnaire

Puisque notre saison d'hiver est maintenant en cours depuis longtemps, je vous salue tous chaleureusement.

L'équipe de Winnipeg Transit Plus demeure engagée à assurer votre sécurité et à répondre à vos besoins en matière de transport.



Je reconnais les défis auxquels vous avez fait face récemment en contactant notre centre de service à la clientèle et je suis reconnaissante de votre patience pendant le recrutement et la formation de nos représentants du service à la clientèle récemment embauchés. Notre équipe s'est engagée à offrir un service à la clientèle de la plus haute qualité, ce qui inclut travailler fort pour vous offrir de nouvelles options de libre-service, y compris de nouveaux outils en ligne. La première nouvelle option en ligne qui sera lancée ce mois-ci est celle des réservations en ligne de rendez-vous d'évaluation en personne. Les renseignements et les instructions qui se doivent seront indiqués dans toutes les lettres futures envoyées par notre équipe d'inscription et d'évaluation par rapport aux rendez-vous d'évaluation.

En vue de rendre le service plus accessible pour la clientèle et de mettre en œuvre des gains d'efficacité supplémentaires au niveau du fonctionnement, Transit Plus va remplacer le système d'établissement des horaires RouteMatch par un nouveau vendeur capable d'offrir une application de réservation des déplacements Web et mobile accessible et des options d'appels téléphoniques automatisés améliorés et plus conviviaux pour réserver de nouveaux déplacements ou gérer des déplacements existants. Nous donnerons des mises à jour dans l'édition de printemps du bulletin pour vous tenir au courant.

Notre service a connu un taux de réponse aux demandes très élevé au cours des deux dernières années en raison de gains d'efficacité réalisés grâce au nouveau modèle d'établissement des horaires selon l'ordre d'arrivée, ainsi qu'à une fréquentation moins élevée. Alors que la fréquentation des autobus se rétablit, notre équipe des opérations réaffecte les véhicules disponibles pour continuer à offrir autant de déplacements que possible. Par conséquent, il se peut que vous remarquiez au moment de la réservation que les heures de ramassage offertes par le représentant sont différentes de celles que vous êtes habitué à recevoir. Les heures offertes seront les meilleures heures disponibles au moment de votre demande. Avec l'ajout des déplacements WAV pendant ce projet pilote, l'objectif est de continuer à répondre au maximum de demandes de déplacement possible.

Nous nous préparons pour d'autres occasions d'entendre votre avis, car nous prévoyons organiser une participation publique visant à discuter de façons potentielles d'améliorer le service, y compris en élaborant des recommandations par rapport à une nouvelle politique relative aux absences et aux annulations tardives. Restez à l'écoute pour en savoir plus à ce sujet.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments distingués.

La gestionnaire des Services à la clientèle,



Teresa Platt

Éloges

Transit Plus souhaite reconnaître le service exceptionnel de ses chauffeurs, ses représentants du service à la clientèle et ses chefs d'équipe en partageant quelques éloges récents.

« Nathan est très poli. C'est plaisant de parler à une personne, on se sent comme quelqu'un lorsqu'on parle à un être humain au téléphone. Il est toujours calme et me parle poliment. Continuez ainsi. Il est remarquable. » - Paolo, chauffeur de Winnipeg Transit Plus

« Ce chauffeur a identifié un problème et l'a expliqué au client. Grâce à cette explication, nos ergothérapeutes ont pu faire un suivi auprès du client par rapport à sa mobilité et veiller à la sécurité de tout le monde. Merci! » -Megan, superviseure de l'inscription et de l'évaluation, Winnipeg Transit Plus

Nous avons hâte de partager d'autres éloges dans des bulletins futurs, et de continuer à mettre en vedette les membres du personnel et les chauffeurs qui incarnent l'engagement de Winnipeg Transit Plus envers l'excellence du service.

Nous sommes à la recherche de bénévoles!

Vous êtes un membre de la clientèle de Transit Plus et vous vous intéressez à prendre part à des possibilités de bénévolat? Si oui, veuillez nous écrire à transitplus@winnipeg.ca en indiquant votre nom et votre numéro de client pour que nous puissions vous tenir au courant des différentes façons de participer (p. ex. séances photo, évaluations de véhicules, etc.).



Nous voulons connaître votre opinion!



S'il y a du contenu que vous aimeriez voir dans nos bulletins futurs, faites-le-nous savoir :

- en écrivant à transitplus@winnipeg.ca;
- en envoyant vos idées par écrit à 414, rue Osborne, unité B, Winnipeg (Manitoba) R3L 2A1.