

# Le comité de vigie OPUS

Ce comité est formé de représentants de la clientèle et de la STM. Il assure le suivi de l'implantation de la carte OPUS au Transport adapté. On voit ci-dessous quelques membres du comité au début d'une session de travail, en novembre. À l'ordre du jour : le contrôle du paiement au Transport adapté.

 TRANSPORT

# CONTACT

De gauche à droite

À l'arrière : Yann Lacroix du CCSMM, André Beauchamp de l'APOHQ, Martin Laperle de la SCSC, Julie Cadieux du CRADI, Valérie Larouche du RUTA, Daniel Leclair, Joël Rivard et Denis Duquette de la STM. À l'avant : Marie Turcotte, du conseil d'administration de la STM, et Mario Gagnon du Transport adapté.



MOUVEMENT COLLECTIF



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

Bulletin de liaison  
et d'information  
des usagers  
du transport adapté

DÉCEMBRE 2009

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

# Des inspecteurs au Transport adapté...

Les clients du Transport adapté rencontreront des inspecteurs lors de leurs déplacements en minibus et en taxi. Les inspecteurs vérifient si les clients ont payé leur passage, tout comme cela se fait dans les bus et le métro.

Si vous avez une carte OPUS, l'inspecteur vérifie la carte à l'aide d'un lecteur de carte. Votre carte OPUS doit être chargée d'un titre mensuel ou hebdomadaire valide.

Si vous payez en argent, la preuve du paiement est inscrite sur la feuille de route du chauffeur.

Des amendes de 100\$ à 500\$ sont prévues pour les clients qui voyagent sans avoir payé. C'est le règlement R-105 de la STM.



◀ Les inspecteurs du Transport adapté Martin Marentette et Réginald Michaud.

Ils sont là pour vous aider.

# Question de vous rassurer!

- La STM a multiplié les efforts de communication dans le but de vous sensibiliser à la présence d'inspecteurs en uniforme.
- Une lettre à cet effet vous a été envoyée en novembre. Puis, des inspecteurs ont rencontré des clients dans des lieux publics et dans des résidences et une affiche a été posée dans les minibus.
- Depuis le début de décembre, les inspecteurs rencontrent les clients à l'embarquement et au débarquement des minibus et des taxis en leur remettant un feuillet d'information.
- Ne soyez donc pas surpris de voir des inspecteurs en uniforme faire la vérification du paiement en début de l'année 2010.

**M. Pierre-René Jodoin, un fier client du Transport adapté, fait contrôler sa carte OPUS par l'inspecteur Martin Marentette au kiosque tenu au Centre Lucie-Bruneau**



## Réservations pendant le temps des Fêtes

Du 25 décembre au 2 janvier, tous les déplacements réguliers sont annulés, sauf ceux pour les rendez-vous d'hémodialyse.

Si vous désirez réserver des déplacements pendant cette période, vous pouvez le faire jusqu'à 7 jours à l'avance.

## Revenez-vous plus tôt le 24 décembre?

Souvent, les activités se terminent plus tôt la veille de Noël. À partir du 17 décembre, vous pourrez modifier l'heure de retour d'un déplacement programmé pour le 24 décembre.

Ces demandes se font **par téléphone** au numéro **514 280-8211, option 1**.

## Cet hiver, pensez au déneigement des entrées

La neige et la glace rendent souvent les lieux d'embarquement difficiles d'accès.

Les entrées et les escaliers doivent être déneigés. Il ne doit pas non plus avoir de banc de neige qui bloque l'accès à votre résidence au chauffeur du Transport adapté.

Vous devez aussi vous assurer que les accès seront dégagés à l'endroit où vous allez.

Si votre entrée ou celle où vous allez est enneigée ou glacée, veuillez annuler votre déplacement. Vous éviterez ainsi qu'un chauffeur se rende inutilement chez-vous.

# à vous aider

## Tempêtes de neige

Quand il y a une tempête de neige, les déplacements sont difficiles pour tout le monde. Ces jours-là, il est plus sécuritaire de sortir juste si c'est important ou urgent.

Si vous décidez de rester à la maison et que vous annulez un déplacement régulier, n'oubliez pas d'annuler le retour.

Quand les conditions météo obligent la STM à interrompre son service de transport adapté, la décision est toujours prise le matin avant l'ouverture du centre d'appels et avant les premiers déplacements.

Les médias sont toujours informés de l'interruption du service de transport adapté, soyez donc à l'écoute...

## Changements à la direction

Un vent de changement a soufflé cet automne au Transport adapté. La nouvelle directrice, Liette Vinet, vous présente l'équipe de direction.

**À l'avant:** ➤ Gérald Brûlé, chef de section, service à la clientèle et relations avec les partenaires ➤ Mario Gagnon, surintendant, livraison du service et entretien. **À l'arrière:** ➤ Nancy Poussard, conseillère en ressources humaines ➤ Sylvain St-Denis, surintendant, planification, projets et stratégies d'affaires ➤ Liette Vinet, directrice ➤ Sylvain Laplante, surintendant, administration et contrôle.

Cette équipe, ainsi que tous les employés du TA, ont comme but d'améliorer et de développer les services. Tous partagent un même désir: bien vous servir.



# L'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle cela signifie que tous les citoyens ont droit de profiter des mêmes services.

La STM désire que tous ses services soient de plus en plus accessibles. La STM fait donc tout ce qu'elle peut afin de rendre ses bâtiments, ses véhicules et ses moyens d'information accessibles à tous.

## Les bus à plancher bas

Dans les nouveaux bus et dans les bus articulés, la rampe pour les clients en fauteuil roulant est située à la porte avant.

La STM a donc maintenant des bus avec rampe à l'avant et d'autres avec rampe à l'arrière. Un pictogramme du fauteuil roulant vous indique à quelle porte est située la rampe.

## Des plans en relief des stations de métro

La STM et l'Institut Nazareth et Louis-Braille ont développé des plans en relief des 68 stations du métro de Montréal. Ces plans vont aider les personnes aveugles et amblyopes à se guider dans le couloirs du métro.



# à la STM

## Les ascenseurs dans le métro

Il y a maintenant des ascenseurs dans cinq stations de la ligne orange. Ce sont les stations Montmorency, De la Concorde, Cartier, Berri-UQAM et Lionel-Groulx.

À la station Bonaventure, l'accessibilité est partielle. Il y a des ascenseurs entre les quais et les guichets. Les ascenseurs jusqu'à la rue seront construits plus tard.

Mme Marie Turcotte >>



## Réservez par Internet

Vous recevrez bientôt une lettre vous annonçant que vous pouvez effectuer vos réservations par Internet. Pour aller sur la page de réservation, cliquez sur le lien **réservez par Internet** sur la page d'accueil du Transport adapté à l'adresse :

**[www.stm.info/t-adapte](http://www.stm.info/t-adapte)**

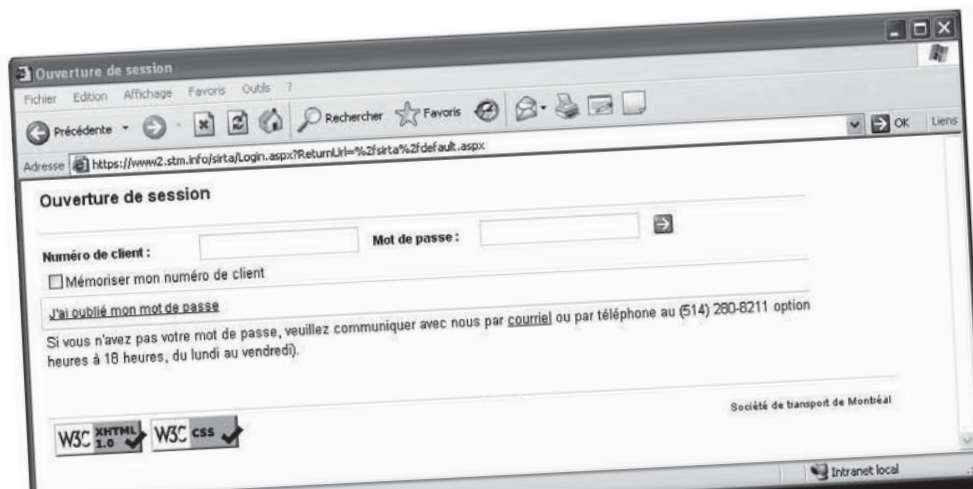
Sur la page de réservation par Internet, vous devez vous identifier : dans la case **Numéro de client**, tapez le numéro de dossier inscrit sur votre carte d'identité du Transport adapté.

À votre première visite, le mot de passe de 4 chiffres est le mois et le jour de votre naissance, sauf si vous l'avez déjà modifié. Par exemple, si votre date de naissance est le 4 juin, votre premier mot de passe sera le : 0604.

Une fois dans le site, vous devez créer votre mot de passe permanent.

Le mot de passe permanent doit avoir 8 caractères dont au moins un chiffre. Par exemple : **soleil29**.

Un document d'aide est disponible sur le site de réservation. Vous y trouverez toute l'information pour vous aider à faire vos réservations.



# Nos coordonnées

## Un seul numéro pour joindre le Transport adapté

Téléphone **514 280-8211**

## Demandes de déplacement de groupe

Télécopieur **514 280-5317**

Courriel [groupe.ta@stm.info](mailto:groupe.ta@stm.info)

## Appareil téléscripteur pour personnes sourdes

(TTY) **514 280-5308**

## Demandes de déplacements réguliers et demandes de déplacements par anticipation

Télécopieur **514 280-6313**

**Site Web** [www.stm.info](http://www.stm.info)

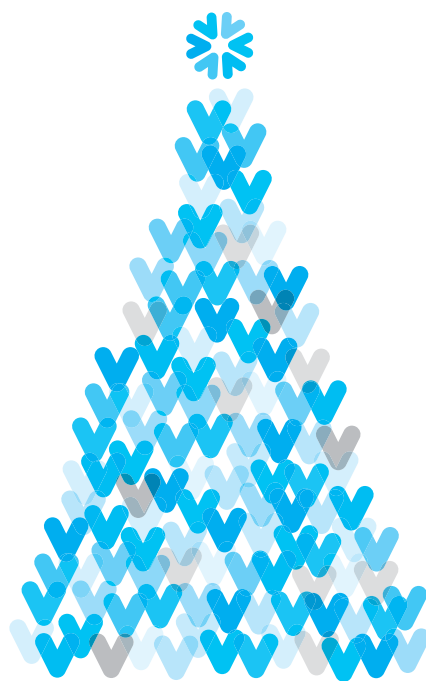
## Service à la clientèle

courriel [transport.adapte@stm.info](mailto:transport.adapte@stm.info)

## Adresses favorites

courriel [adresses.favorites@stm.info](mailto:adresses.favorites@stm.info)

L'équipe du Transport adapté, les membres du Comité d'admission et ceux du Comité usagers-transporteur unissent leurs voix pour vous souhaiter une période des Fêtes remplie d'amour, de joie et de bonheur ainsi qu'une bonne et heureuse année 2010.



**JOYEUSES  
FÊTES!**

## TRANSPORT **CONTACT**

Centre de transport adapté  
de la STM  
3111, rue Jarry Est  
Montréal (Québec)  
H1Z 2C2

Transport contact est un bulletin d'information publié par la Direction communications et service à la clientèle de la Société de transport de Montréal.

### Rédaction et révision

Denis Duquette

### Traduction

Sally Davidson

### Conception graphique

Cécile Dion

### Photographie

Guy Payment

Reproduction permise avec mention de la source.

Should you wish to receive an English version of Transport contact, please call Customer Service at 514 280-8211 (option 4). We will gladly mail it to you.

Position pour  
Vignette FSC / Recyclé  
100% post-com.