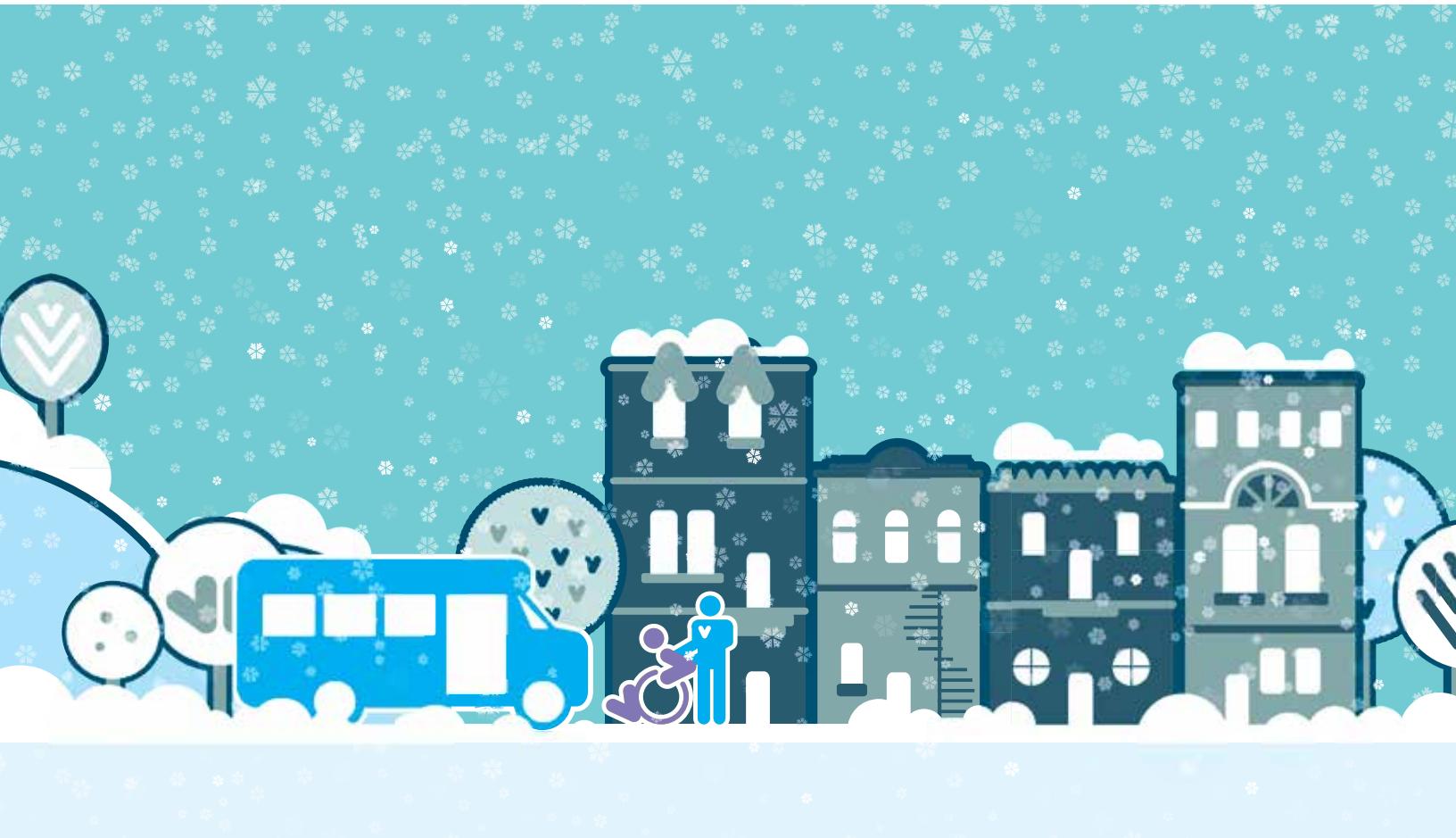


TRANSPORT **CONTACT** 



**À LIRE DANS CE NUMÉRO**

Grille tarifaire 2015

Changement à la tarification des déplacements métropolitains

Tempêtes de neige : nous avons tous un rôle à jouer!

Un chauffeur du Transport adapté a déjà été client



Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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

**DÉCEMBRE 2014**

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

# RÉSERVER SANS TÉLÉPHONER ? ? ?

## AVEC LA RÉSERVATION EN LIGNE!

Plusieurs d'entre vous utilisez le système de réservation par Internet pour le Transport adapté. Il permet non seulement d'effectuer vos demandes de déplacements en ligne, mais aussi de consulter vos déplacements planifiés, qu'ils aient été réservés en ligne ou par téléphone.

### Évitez l'attente au centre d'appels en tentant l'expérience sur le web!

En quelques clics vous pourrez :

- Réserver un déplacement occasionnel ou faire une demande de déplacement régulier
- Voir instantanément vos réservations confirmées pour les 7 prochains jours
- Consulter la liste de vos déplacements réguliers et occasionnels
- Annuler un déplacement régulier ou occasionnel
- Interrompre des déplacements réguliers

### Comment l'utiliser?

- Allez sur le site de la STM à l'adresse suivante : **stm.info**
- Cliquez sur « Réserver en ligne »
- Entrez votre numéro de client et le mot de passe que vous utilisez pour la ligne interactive

\*Lorsque vous utilisez le service de réservation en ligne pour la première fois, vous devrez entrer le mois et le jour de votre naissance comme mot de passe (si vous êtes né un 14 septembre, le mot de passe est 0914).

## C'est rapide, simple et efficace!

A screenshot of a web-based reservation form titled "Système d'Informations et de Réservations pour le Transport Adapté". The form is titled "Demande de réservation". It includes fields for "Quand" (Date of travel: jeudi, 17 oct. 2013; Date de la réservation: dimanche, 20 oct. 2013), "Type" (Aide-Suppl.), "Heure d'arrivée demandée" (10:00), "Heure de retour demandée" (10:00), "Où" (Address of departure: 3811, Rue Jarry, E, Montréal l'YVRE DOMICILE), and "Où" (Address of arrival: Chomedé). There are also sections for "Adresser l'e-mail incluant votre demande" and "Via fax ou Demande principale".



# TARIFS 2015 • Transport adapté Montréal

TITRES	TARIF ORDINAIRE	TARIF RÉDUIT			S\$ À BORD	OPUS	EN VENTE	DÉTAILLANTS AUTORISÉS
		6-17 ANS 65 ANS ET +	ÉTUDIANTS 18-25 ANS					
<b>Montant exact payable au chauffeur</b>	2,65 \$	1,60 \$( <sup>1)</sup>	.....	•				
<b>1 passage</b>	3,25 \$	2,25 \$	.....			•		
<b>Hebdo</b> <i>Du lundi au dimanche</i>	25,50 \$	15,50 \$	.....		•		•	
<b>Mensuel</b> <i>Du 1<sup>er</sup> à la fin du mois</i>	82,00 \$	49,25 \$	49,25 \$		•		•	
<b>4 mois • Consécutifs</b>	.....	189,00 \$	189,00 \$		•		•	

**DÉPLACEMENTS MÉTROPOLITAINS**

Vers les territoires du RTL et de la STL	Vers les autres destinations à l'intérieur du territoire délimité par l'AMT
Double tarification STM	Triple tarification STM

## IMPORTANT

Les titres de transport ne sont pas vendus dans les véhicules.  
La carte d'identité du Transport adapté sur OPUS doit obligatoirement être présentée avant l'embarquement pour chaque déplacement  
Visitez le centre de service à la clientèle ou un point de service pour remplacer une carte défectueuse ou rectifier une erreur d'achat <sup>(2)</sup>.

1 - Carte OPUS avec photo non obligatoire pour les accompagnateurs âgés entre 6 et 11 ans.

2 - Vous devez acquitter votre passage afin de vous rendre dans un point de service.

De plus, l'application des tarifs et l'utilisation des titres de transport y correspondant doivent s'effectuer conformément aux dispositions du Règlement R-105 et ses amendements concernant les conditions au regard de la possession et de l'utilisation de tout titre de transport émis par la STM et ses modifications.

## À noter :

- Changement à la tarification des déplacements métropolitains (voir page 4)
- Tarif au comptant :
  - Ordinaire : 2,65 \$
  - Réduit : 1,60 \$

# TARIFICATION DES DÉPLACEMENTS MÉTROPOLITAINS

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, une nouvelle grille tarifaire sera en vigueur pour les déplacements métropolitains - à l'extérieur de l'île de Montréal, sur l'ensemble du territoire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) :

➤ Maintien de la double tarification pour les déplacements vers le territoire du Réseau de transport de Longueuil (RTL) et le territoire de la Société de transport de Laval (STL), sauf la station Cartier, car c'est le point de correspondance pour la Rive-Nord

## ➤ ➤ ➤ Triple tarification pour les déplacements en couronnes

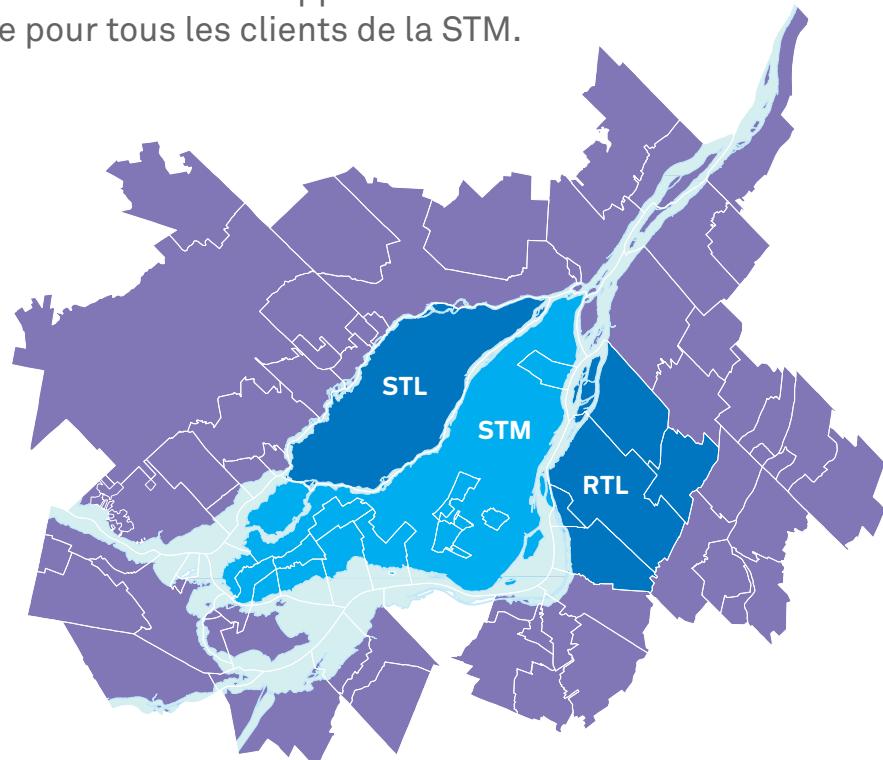
La STM a révisé ses tarifs métropolitains afin de mieux respecter le décret 87-2014 concernant le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (6 février 2014) :

« 6.3 Pour une société de transport en commun, la tarification applicable aux usagers du service de transport adapté doit être identique à celle appliquée aux usagers du réseau de transport en commun régulier. »

Anciennement, la double tarification s'appliquait à tous les déplacements en dehors de Montréal. Comme celle-ci est inférieure à la tarification du réseau régulier, il est nécessaire d'augmenter la tarification des déplacements en couronnes afin de se rapprocher du décret et d'assurer une cohérence tarifaire pour tous les clients de la STM.

## LÉGENDE

- Tarif STM
- STL et RTL  
Double tarif STM
- Couronnes Nord et Sud  
Triple tarif STM



## TARIF POUR LES DÉPLACEMENTS MÉTROPOLITAINS VERS LAVAL (STL) ET LONGUEUIL(RTL)



2 fois le montant d'un passage en argent comptant



Titres mensuels ou hebdomadaires STM + montant d'un passage en argent comptant



Titre mensuel TRAM en fonction de la zone de destination

## TARIF POUR LES DÉPLACEMENTS MÉTROPOLITAINS EN COURONNES



3 fois le montant d'un passage en argent comptant



Titres mensuels ou hebdomadaires STM + 2 fois le montant d'un passage en argent comptant



Titre mensuel TRAM en fonction de la zone de destination

En cas de correspondance

Tarif STM + tarif de l'autre transporteur



=



Un passage peut être acquitté en argent comptant ou avec un billet



# RAPPEL

## CONTRÔLE DU PAIEMENT

En tout temps, les inspecteurs de la STM peuvent faire une vérification à bord. Ils consulteront la feuille de route du chauffeur pour vérifier si votre droit de passage a été acquitté en argent comptant, avec un billet ou avec une carte OPUS. Dans ce dernier cas, ils demanderont votre carte OPUS pour valider votre titre de transport.

**Lorsque vous montez à bord d'un minibus ou d'un taxi, nous vous rappelons que :**

**votre carte OPUS doit être chargée d'un titre 4 mois, mensuel ou hebdomadaire valide;**

**OU**

**vous devez remettre le montant exact en argent comptant au chauffeur à l'embarquement;**

**OU**

**vous devez remettre votre billet au chauffeur à l'embarquement.**



Le chauffeur inscrira le mode de perception sur sa feuille de route, ce qui constituera la preuve de votre paiement.

Si vous n'avez pas acquitté votre passage, vous vous exposez à recevoir un constat d'infraction par la poste ainsi qu'une amende (de 100 à 500 \$), comme stipulé dans le règlement R-105 de la STM. Dans le cas où vous êtes légalement responsable d'un client, l'infraction et le constat seront émis à votre nom.

### Êtes-vous légalement responsable d'un client?

En tant que personne responsable, vous devez vous assurer que le client sous votre responsabilité est muni d'un titre valide pour acquitter son droit de passage.

Les personnes légalement responsables doivent être bien identifiées. Si des mises à jour sont nécessaires, veuillez nous aviser dès que possible en téléphonant au service à la clientèle (option 4). C'est important, car vous serez la première personne à être contactée en cas de besoin. Merci de votre collaboration.



**Votre carte d'identité du Transport adapté sur OPUS vous permet de charger des titres de transport**

En plus de servir de preuve d'admission au Transport adapté, votre carte d'identité du Transport adapté sur OPUS permet de charger des titres de transport du réseau de bus, de métro et du transport adapté. Ainsi, en optant pour le paiement par OPUS, vous n'aurez qu'une carte à conserver pour vos déplacements. Gardez-la avec vous, car elle est requise à des fins d'identification, même si le paiement se fait autrement que par un titre valide sur OPUS.



## La carte OPUS ne se plie pas

Étant donné le dispositif qu'elle renferme, la carte OPUS a été conçue de façon à ce qu'elle soit suffisamment souple pour empêcher qu'elle ne se casse facilement. Ceci n'empêche pas pour autant qu'elle soit pliée par inadvertance. On la range parfois avec nos autres cartes, puis on s'assoit dessus. Résultat : notre carte OPUS ne fonctionne plus, et c'est bien embêtant.

Donnez un coup de pouce à votre OPUS en évitant de la mettre dans votre poche arrière ou de lui faire subir toutes sortes de courbatures qui pourraient bien lui faire mal! Utilisez un étui protecteur qui préservera la puce électronique de votre carte.

# TEMPÊTES DE NEIGE

## NOUS AVONS TOUS UN RÔLE À JOUER !

Quand il y a une tempête de neige, l'annulation du service est le dernier recours de la STM. Tout comme le service de bus accessible qui est maintenu lors d'intempéries, le Transport adapté continue aussi à livrer le service malgré les difficultés occasionnées par la neige, autant le jour de la tempête que ceux qui suivent. Par contre, certaines mesures peuvent être prises afin de pouvoir déplacer le plus de clients possible en dépit des conditions difficiles.

### Comment pouvez-vous nous aider?

Pour des raisons de sécurité et pour limiter les retards lors de ces journées, nous comptons sur vous pour annuler vos déplacements si vous jugez qu'ils peuvent être effectués un autre jour, ou encore, en dehors des heures de pointe.

Si vous voyez que les conditions de déplacement ne sont pas optimales et que vous choisissez de rester à la maison, pensez à annuler vos déplacements le plus tôt possible.

### À quoi puis-je m'attendre lors d'une tempête?



- Des retards et des trajets ralenti
- Une proposition par le commis à la réservation de vous déplacer en dehors des périodes achalandées
- Un refus de vous accorder une demande de déplacement
- Une annulation de déplacements

Si les intempéries obligent la STM à annuler certains déplacements, notez qu'une telle décision est prise le matin, avant l'ouverture du centre d'appels et avant les premiers déplacements. Vous pourrez en être informé sur le site de réservation en ligne **stm.info** ou en téléphonant au 514 280-8211.



## Comment la STM décide d'annuler des déplacements?

Les responsables de la planification des déplacements au Transport adapté suivent l'évolution des prédictions météo et analysent la capacité de livrer le service selon les demandes de déplacements reçues. Certaines mesures seront mises en place si les conditions l'exigent, comme de prendre moins de réservations en heure de pointe (matin et soir) ou encore de ne plus accepter de nouvelles demandes de déplacement.

## Service affecté jusqu'à 5 jours après une tempête

Le déneigement n'est malheureusement pas instantané dans tous les arrondissements de Montréal, c'est donc aussi un facteur qui peut pousser le Transport adapté à devoir restreindre le nombre de demandes de déplacements acceptées, autant la journée même de la tempête que celles qui suivent.

## TABLE DE CONCERTATION DES AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

Parmi la clientèle du Transport adapté, on retrouve de nombreuses personnes âgées qui, avec l'avancée en âge, ont développé une ou des limitations fonctionnelles. Saviez-vous que la Table de concertation des aînés de l'Île de Montréal (TCAIM) vous représente depuis maintenant 7 ans au sein du comité usager-transporteur du Transport adapté? En ce sens, si vous avez des commentaires ou des préoccupations quant au service, sachez que plusieurs représentants d'organismes sont là pour vous écouter et pour partager vos situations avec l'équipe du Transport adapté dans le but d'améliorer l'offre de service.

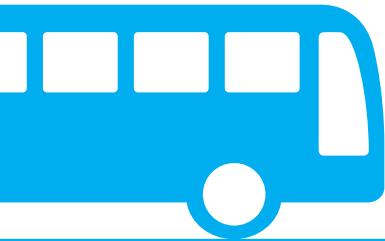


En tant que société, il est de notre devoir de réunir les conditions favorables pour que tous puissent préserver leur mobilité le plus longtemps possible. Comme vous, la TCAIM, croit que le transport adapté est un service essentiel qui permet d'accéder aux lieux de la vie quotidienne, aux commerces, aux services de santé, aux loisirs, etc. D'ailleurs, à l'approche de la période des Fêtes, le Transport adapté permettra à beaucoup de clients de rendre visite à leurs proches et amis.

Nous profitons donc de cette tribune pour souhaiter à tous,  
clients comme employés au Transport adapté, un **JOYEUX TEMPS DES FÊTES !**



Pour contacter la TCAIM : 514 286-8226



# RÉSEAU DE BUS

## EN BREF

- tous les bus possèdent maintenant un plancher surbaissé à rampe avant ou arrière;
- 1 200 nouveaux arrêts ont été rendus accessibles;
- les Planibus affichent tous les arrêts accessibles et sont aussi plus faciles à lire.

## Informez-vous avant de partir

Lorsque les conditions sont incertaines, des messages destinés aux personnes en fauteuil roulant sont diffusés dans un bandeau bleu à l'accueil du site **stm.info**.

Selon les accumulations, les précipitations ou la tempête prévus, les messages sur le site vous informeront des difficultés qui pourraient être rencontrées :

- difficulté à offrir le service à certains arrêts de bus accessibles ;
- impossibilité de déployer la rampe à certains arrêts de bus accessibles ;
- tempête majeure : nous vous suggérons de reporter vos déplacements.

Par exemple, le chauffeur pourrait être dans l'obligation de vous déposer à un autre arrêt lorsqu'un arrêt accessible n'est pas sécuritaire. Il pourrait aussi être impossible de déployer la rampe pour monter ou descendre du bus à plusieurs arrêts accessibles.

En bref, **le service est maintenu peu importe les conditions météo, mais soyez vigilants** dans la planification de votre trajet d'aller et de retour en consultant le site Web!

## Service de bus accessible maintenu en cas d'intempéries

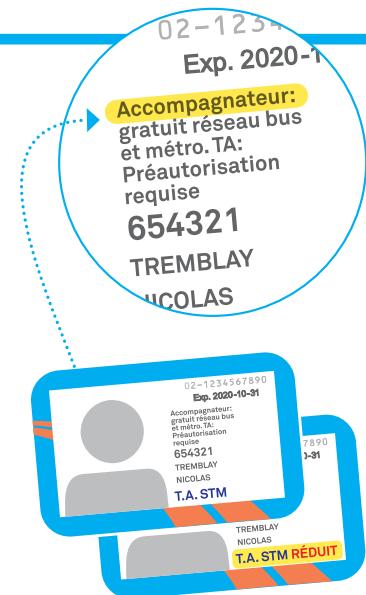
En hiver, le service accessible de bus est maintenu. Toutefois, lorsqu'il y a des intempéries, il peut être difficile, voire impossible de déployer la rampe de manière sécuritaire.



# ACCESSIBLE DE LA STM

## Accompagnement gratuit sur le réseau de bus et métro

La carte d'identité du Transport adapté sur OPUS vous offre le privilège d'être accompagné gratuitement dans le réseau de bus et métro, à condition que votre accompagnateur soit avec vous en tout temps. Vous n'avez pas droit à l'accompagnateur si vous n'avez pas votre carte d'identité sur OPUS avec vous.



## Sorties en famille

Le programme Sorties en famille permet à 5 enfants de 11 ans et moins de voyager gratuitement à certaines périodes lorsqu'ils sont accompagnés d'un adulte détenant un titre de transport valide.

L'offre s'applique du vendredi 18 h au dimanche 23 h 59, les jours fériés, du 22 décembre 2014 au 2 janvier 2015 et du 2 mars au 6 mars ainsi que du 22 juin au 28 août 2015.

- L'offre s'applique aussi aux clients du Transport adapté, sans différence.

### Particularité sur le réseau de bus et métro

#### Un client du Transport adapté de 11 ans et moins voyageant en bus ou métro

C'est l'enfant qui doit payer son passage et son accompagnateur bénéficie de la gratuité.



#### Un client voyageant en bus ou métro avec 5 enfants (de 11 ans et moins) dont un enfant est inscrit au Transport adapté

La promotion de Sorties en famille s'avère plus avantageuse, et ce, dès qu'un deuxième enfant s'ajoute. La personne responsable doit payer son passage (tarif régulier ou réduit).

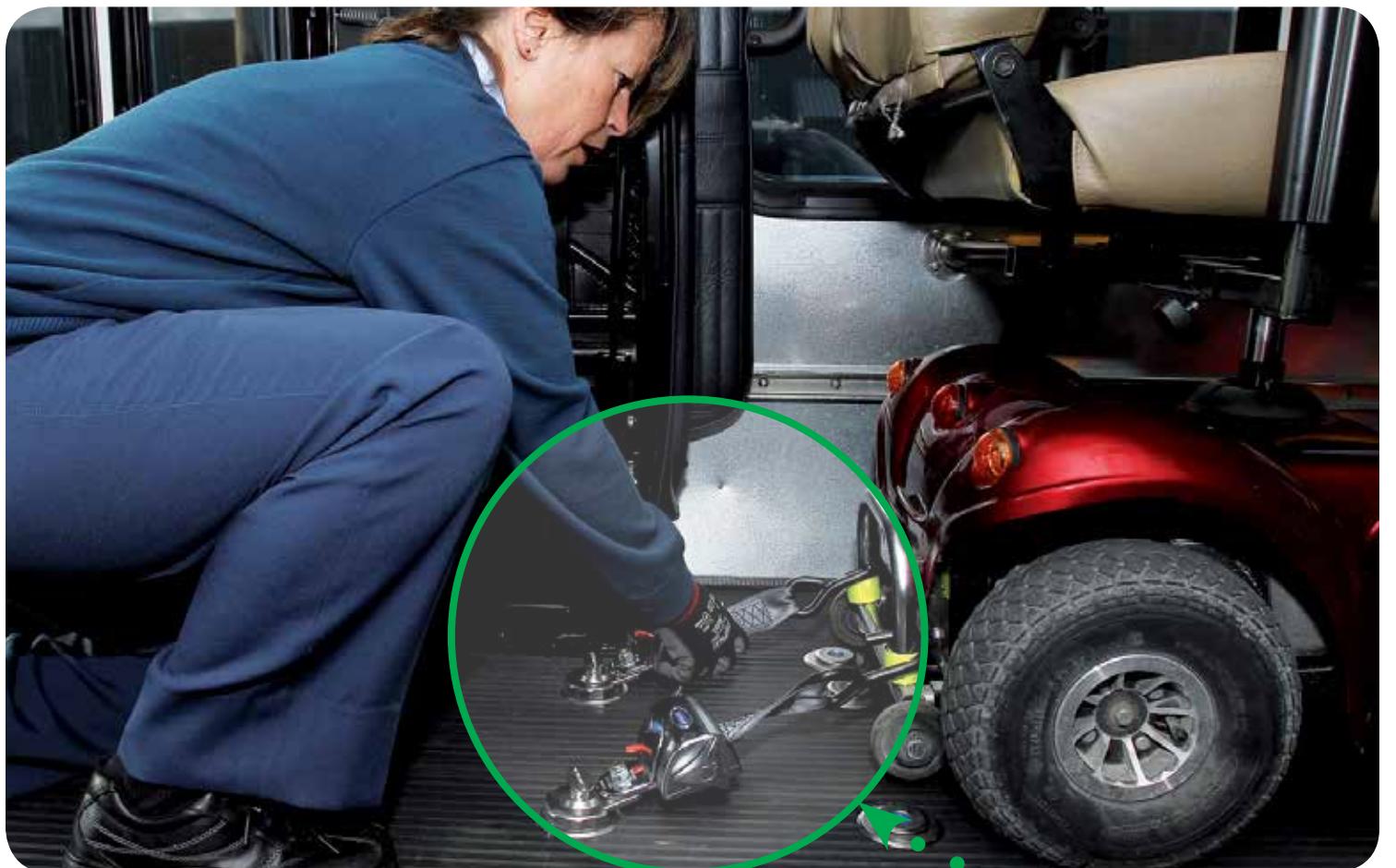


# AIDEZ-NOUS

## AIDES À LA MOBILITÉ : RAPPELS IMPORTANTS

Lors d'une réservation, il est très important de toujours mentionner le type d'aide à la mobilité qui sera utilisé le jour du déplacement (*fauteuil manuel pliable, fauteuil manuel non-pliable, fauteuil motorisé, marchette, triporteur, chien d'assistance etc.*). Si vous utilisez plus d'une aide à la mobilité lors du déplacement, assurez-vous d'utiliser celle qui a été mentionnée lors de la réservation. Enfin, si vous devez utiliser une autre aide à la mobilité que celle mentionnée lors de la réservation, vous devrez modifier votre réservation (au plus tard la veille du déplacement).

Vous devez aviser sans délai le service à la clientèle de toute modification à votre liste d'aides à la mobilité.



# >>> À VOUS AIDER



## En taxi régulier

En taxi régulier (automobile de type berline quatre portes), si vous utilisez un fauteuil roulant pliable, vous devez être capable de vous transférer du fauteuil à la banquette avec un minimum d'aide de la part du chauffeur. Il faut aviser le service à la clientèle dès que ce transfert ne peut plus être réalisé afin de n'être transporté qu'en minibus ou en taxi accessible (minivan).

## En minibus : Longueur, largeur et poids maximum

Veuillez communiquer avec le service à la clientèle si la dimension de votre aide à la mobilité excède 79 cm (31 po) en largeur et 128 cm (50,5 po) en longueur.

Les plates-formes élévatrices des minibus peuvent soulever un poids maximal de 273 kg (600 lb).

**Tout fauteuil, triporteur ou quadriporteur doit être muni de quatre points d'ancrage permettant de le fixer sécuritairement au plancher du minibus ou du taxi.**



## EN 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 et déglaçés. Il ne doit pas non plus y avoir de bancs de neige qui pourraient bloquer l'accès de votre résidence au chauffeur du Transport adapté. Vous devez aussi vous assurer que les accès seront dégagés à votre lieu de destination. Si votre entrée ou celle où vous vous rendez est enneigée ou glacée, veuillez annuler votre déplacement. Nous pourrons ainsi libérer le minibus et le rendre disponible pour un autre client.

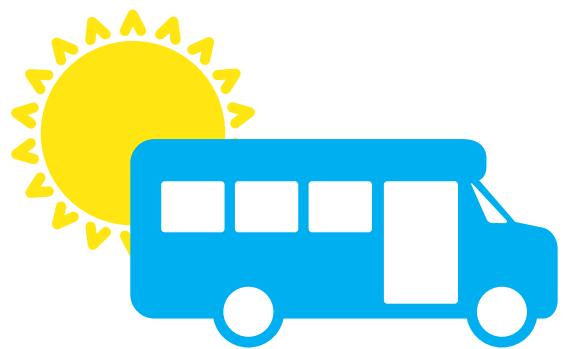
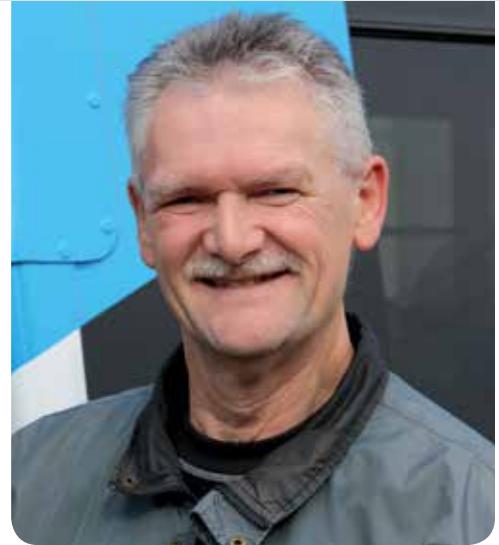


# ESPOIR ET VOLONTÉ

## DE CLIENT À CHAUFFEUR AU TA

Un de nos chauffeurs a déjà été un client du Transport adapté. Denis Prévost, chauffeur pendant 22 ans sur le réseau de bus, travaille au TA depuis 2008, après une épreuve de vie des plus inspirantes.

Le 9 mars 2005, filant à toute allure sur une patinoire, Denis trébuche et sa tête se fracasse sur la bande. Lorsqu'il se réveille deux minutes plus tard, la panique l'envahit : il a de la difficulté à respirer et il ne sent plus aucun de ses membres. Le verdict du médecin est simple, Denis sera pour toujours quadriplégique. Ce dernier refuse carrément d'y croire. Son but est de revenir au travail en tant que chauffeur, rien de moins. À la sortie de la salle d'opération, il déclare : « la seule chose que je veux voir, c'est le gymnase ». Malgré le pessimisme des médecins, Denis demeure positif. Il est déterminé à redevenir chauffeur. Grâce notamment à l'extraordinaire soutien physique et moral de son épouse et de sa fille, six semaines plus tard, il fait quelques pas à l'aide d'une marchette, un vrai miracle. Il réside à l'Institut de réadaptation de Montréal pendant sept semaines puis s'y rend ensuite pour des rendez-vous avec le service de transport adapté.



Contre toute attente, il recommence à travailler de façon progressive en 2006 puis, après autant d'efforts et d'acharnement, il atteint son but en janvier 2007 : c'est le retour à temps complet comme chauffeur de bus !

L'année suivante, à la recherche de nouveauté, Denis s'assigne au Transport adapté. « C'est l'endroit où je devais être, une façon pour moi de redonner ce que j'ai reçu », confie-t-il.

# POUR RÉSERVER DURANT LES FÊTES

## PROCÉDURE SPÉCIALE

### Profitez au maximum de vos soirées des Fêtes!

Pour la période du 24 décembre 2014 au 2 janvier 2015 inclusivement, il sera possible de réserver un déplacement jusqu'à 4 h du matin (heure d'arrivée à destination). La demande de transport devra être faite au moins 24 heures avant le déplacement prévu.

### Annulation des horaires réguliers

Tel qu'indiqué dans le *Guide de l'usager* et sur le site [stm.info/ta](http://stm.info/ta), tous les horaires réguliers seront annulés du jeudi 25 décembre 2014 au vendredi 2 janvier 2015 inclusivement, sauf pour les clients en hémodialyse avec des déplacements réguliers. Les demandes de déplacements occasionnels devront être faites par téléphone à compter de 7 jours avant le déplacement prévu au 514 280-8211 option 1 ou sur Internet, avec notre outil de réservation en ligne.

### Déplacements métropolitains

Durant la période des Fêtes, le délai pour réserver un déplacement en dehors de l'Île de Montréal demeure le même. Vous pouvez donc réserver à partir de 7 jours à l'avance et jusqu'à midi la veille du déplacement.

**L'ÉQUIPE VOUS SOUHAITE  
DE TRÈS JOYEUSES FÊTES!**

Avec les heures prolongées en soirée, nous partagerons avec vous cette période de réjouissances jusqu'aux petites heures du matin!



# DÉCOUVREZ DE NOMBREUX PRIVILÈGES ET RABAIS RÉSERVÉS AUX FIDÈLES DU TRANSPORT COLLECTIF

sur [stm.info/merci](http://stm.info/merci)



## 50 % DE RABAIS À L'ACHAT D'UN BILLET D'ENTRÉE AU MUSÉE MCCORD SUR PRÉSENTATION DE VOTRE CARTE OPUS

Offre valable jusqu'au 12 octobre 2015.  
Voir les détails et conditions de l'offre  
sur [stm.info/merci](http://stm.info/merci)



# JOYEUSES FÊTES!

**Site Internet :**

[stm.info](http://stm.info)

**Un seul numéro pour nous joindre :**

**514 280-8211**

**Demandes de déplacement de groupe :**

Télécopieur  
Courriel

**514 280-5317**

[groupes.ta@stm.info](mailto:groupes.ta@stm.info)

**Appareil téléscripteur  
pour personnes sourdes :**

**514 280-5308**

**Demandes de déplacement  
régulier et par anticipation :**

Télécopieur

**514 280-6313**

**Service à la clientèle :**

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

**Adresses favorites :**

[adresses.favorite@stm.info](mailto:adresses.favorite@stm.info)

## TRANSPORT CONTACT

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

Rédactrice en chef

Lydia Saint-Germain

Équipe de production

Anne Charland

Gilles Vaillancourt

Félix Locas

Conception graphique

Nathalie Lebel

*Transport Contact est un bulletin d'information publié par la direction Communications et service à la clientèle de la Société de transport de Montréal. Reproduction permise avec mention de la source.*

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.

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