

# TRANSPORT CONTACT



**35**  
**ANS**  
DE TRANSPORT  
**ADAPTÉ**

**DANS CE NUMÉRO** > Célébrons les 35 ans du Transport adapté  
> Portrait d'un utilisateur de SIRTA, le site de réservation en ligne  
> Concours pour gagner un titre mensuel > Votre rang d'attente au téléphone > Encore plus d'accessibilité en bus



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

**JUIN 2015**

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

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



Le 35<sup>e</sup> anniversaire du Transport adapté de la STM mérite d'être souligné à sa juste valeur pour reconnaître le chemin parcouru depuis sa création. Une évolution marquante à différents niveaux : outre le nombre de clients et de déplacements, il y a le service offert, les véhicules adaptés utilisés ainsi que les systèmes informatiques pour la réservation et la planification des déplacements qui se sont transformés au cours des années. Sans oublier la qualité du service, qui est en constante progression.

Aujourd'hui, le Transport adapté compte plus de **27 000 clients réguliers** et assure plus de **3 millions de déplacements** par an. En 1980, le Transport adapté effectuait 259 déplacements par jour, tandis que maintenant, c'est 9 000 déplacements par jour. Une croissance fulgurante! La STM tient à continuer à vous transporter, et ainsi, satisfaire sa mission d'inclusion sociale et professionnelle des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Dès les premières semaines de mon mandat, j'ai tenu à visiter le Transport adapté afin de comprendre le fonctionnement de ce service essentiel. Je sais combien il est important pour vous et la STM est fière d'assurer vos déplacements jour après jour, depuis 35 ans.

### **Philippe Schnobb**

*Président du conseil d'administration – STM*



Depuis longtemps, je pense que le TA est l'un des fleurons de la STM dont nous devons être fiers. Un service qui s'est développé année après année depuis 1980, en étant le plus possible à l'écoute des besoins de la clientèle.

Nous continuons d'ailleurs à améliorer le service avec la mise en place du projet EXTRA Connecte qui a été approuvé tout récemment par le conseil d'administration de la STM. Ce projet amènera la gestion en temps réel des déplacements, permettant notamment une confirmation la veille des déplacements et un appel pour vous aviser de l'arrivée imminente du véhicule. L'objectif étant de toujours être plus efficace et vous offrir un meilleur service. **Bon 35<sup>e</sup> anniversaire et longue vie au TA!**

### **Luc Tremblay**

*Directeur général par intérim – STM*

# LA DIRECTION DE LA STM

Trente-cinq ans de feuilles de route parsemées d'obstacles, d'épreuves, de réussites et de victoires. Au fil du temps, le Transport adapté a eu à relever plusieurs défis. Au début de son existence, la planification des déplacements se faisait manuellement.

À cette époque, il était difficile d'avoir du transport. Très fréquemment, on pouvait mettre jusqu'à 45 minutes avant de pouvoir parler à un commis pour faire une réservation et pour se faire dire une fois sur trois qu'il n'y a plus de place de disponible.

En 2003 est entré en fonction ACCES 5. Ainsi, toutes les demandes de déplacements au Transport adapté étaient informatisées. Cette technologie a permis de désengorger le centre d'appels et de faire plus de jumelage. Dans cette même période, le conseil d'administration de la STM s'est engagé auprès de ses usagers à zéro refus de transport pour les demandes de déplacements faites 24 heures à l'avance.

Ces démarches, combinées au soutien financier du ministère des Transports du Québec et l'apport de l'industrie de taxi, ont permis au Transport adapté de répondre positivement à la hausse vertigineuse d'achalandage. À titre d'exemple, en 2006, il s'est effectué 1,96 million de déplacements, tandis qu'en 2014 le Transport adapté a réalisé 3,4 millions de déplacements.

Malgré toutes ces améliorations des plus significatives, des irritants persistent dans l'offre de service du Transport adapté. Par exemple, la plage de 30 minutes, c'est-à-dire que l'utilisateur peut attendre jusqu'à 30 minutes avant que le chauffeur arrive, après ce délai le chauffeur est réputé être en retard. En 2018, les usagers bénéficieront du système d'info-voyageur en



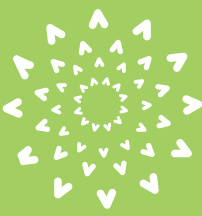
temps réel. Concrètement, l'utilisateur recevra un message l'informant que le chauffeur arrivera dans 10 minutes; la notion de plage ne sera plus la même.

Qui dit augmentation des déplacements dit augmentation de la demande de réservations. Ainsi, l'accès au centre d'appels devient un enjeu important. Durant certaines périodes de l'année, le centre d'appels connaît des moments d'engorgement. Finalement, le manque d'uniformité du service entre les différents chauffeurs de taxi est souvent signalé par les usagers. La gestion du Transport adapté est consciente de ces différentes problématiques et y travaille. Des solutions durables devront être identifiées et mises de l'avant afin de doter le Transport adapté d'un programme de financement répondant aux besoins des déplacements des usagers.

Connaissant la détermination de la STM à offrir un service de transport adapté de qualité et répondant aux besoins des usagers, je suis persuadée qu'elle saura mobiliser les partenaires institutionnels et communautaires afin de relever avec brio ces défis. Bravo pour le chemin parcouru! Maintenant, poursuivons tous ensemble notre travail.

**Marie Turcotte**

*Représentante des usagers du transport adapté au CA de la STM*



*Le 1<sup>er</sup> avril 1980, la Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal (CTCUM), l'ancêtre de l'actuelle STM, débutait son service de transport adapté aux personnes handicapées. Elle succédait ainsi à la compagnie des frères Jacques et Jean-Marc Forest, Minibus Forest.*

Se déplaçant en fauteuil roulant à la suite d'une amyotrophie spinale de naissance, Jacques et Jean-Marc Forest font l'acquisition en 1972 d'un premier véhicule adapté. La nouvelle fait boule de neige et afin de répondre à la demande, les deux frères doivent engager plus de personnel et acheter d'autres véhicules. En 1979, les 16 véhicules adaptés de la compagnie effectuent près de 70 000 déplacements.



Le 11 février 1980, le gouvernement du Québec demande aux sociétés de transport du Québec d'assumer elles-mêmes, à compter du 1<sup>er</sup> avril, le transport des personnes handicapées sur leur territoire. C'est à ce moment que la CTCUM prend le relais de la compagnie Minibus Forest. Les frères Forest, une partie de leur personnel et l'ensemble de leurs véhicules passent alors à la CTCUM. À cette époque, le territoire desservi comprend uniquement la partie centrale de l'île de Montréal, des limites de Montréal-Est à l'avenue Connaught dans le quartier Notre-Dame-de-Grâce. Dès novembre 1981, le service s'étend à l'ensemble du territoire.



La popularité du nouveau service ne se dément pas : le nombre de déplacements passe de 135 000 en 1981 à 179 000 l'année suivante, une augmentation de 33%! L'achalandage ne cesse de croître et le cap du million de déplacements annuels est franchi dès 1994.



Aujourd'hui, le Transport adapté compte plus de 27 000 clients réguliers et assure plus de 3 millions de déplacements par an. Que de chemin parcouru depuis ses débuts! « Le rêve de Jacques Forest, décédé en 1999, et de son frère Jean-Marc, qui nous a quittés en 2007, poursuit son essor grâce au travail dévoué de centaines d'employés du Transport adapté de la STM », conclut Mario Gagnon, le directeur de ce service.

# HOMMAGE À NOS PIONNIERS

*L'histoire des fondateurs du transport adapté au Québec, Jacques et Jean-Marc Forest, est passionnante. Leur initiative a été le moteur de profondes transformations sociales au Québec.*

Plus qu'une simple question de transport, ils se sont attaqués à changer la mentalité de toute une société. Jacques Forest avait l'habitude de dire : « Le transport adapté, c'est aussi la clé de l'inclusion et de la dignité. » Après des années de courage, d'obstination et d'espoir, les débuts du service marquent une grande victoire pour les personnes à mobilité réduite.

Louis Forest, le frère des pionniers du transport adapté, parle de ses frères avec un grand respect et une émouvante fierté : « C'est grâce à l'action de mes frères et à leur démonstration des besoins de transport dans notre société que le gouvernement a créé un cadre légal pour obliger les sociétés de transport à offrir un service de transport adapté. Ils avaient une vision originale et précise de ce qu'est l'intégration d'une personne différente dans la société. »

Il raconte les tout débuts ainsi : « Le transport adapté a commencé dans notre cuisine, où le premier investissement pour l'achat d'un véhicule fut assumé par ma mère, Annie Henry-Forest. Plus tard, on a même installé la première tour émettrice (radiocommunication avec les chauffeurs) dans son jardin de fleurs ! La maison est devenue la base de la compagnie. » Les frères Forest ont su transcender leur limitation fonctionnelle pour devenir utiles à d'autres. C'est en soi une œuvre exemplaire. Ils ont eu raison d'y croire et de persévérer puisque maintenant, il s'agit d'un service essentiel dans la vie de milliers de personnes au Québec.



*Photo : Rénald Labelle*



# SIRTA!

## Un client convaincu



**Martin Juneau** est client au Transport adapté depuis 2005. Dès son admission, il attendait qu'un site de réservation en ligne soit créé au Transport adapté. Maintenant, il accomplit près de 99 % de tous ses déplacements avec SIRTA, le site de réservation en ligne. Le seul moment où il ne l'utilise pas, c'est lorsqu'il a de nouvelles adresses à ajouter. Il appelle alors le centre d'appels.

«J'utilise SIRTA parce que c'est plus simple et rapide. Je n'ai pas à attendre au bout du fil, je suis plus efficace. Même si la plateforme est assez de base, elle est plaisante et simple à utiliser. Je ne pourrais pas dire que c'est une application web des plus à jour, mais elle fait très bien le travail!»

Si Martin Juneau avait un conseil à donner à un client qui ne connaît pas SIRTA: «Il faut l'essayer quelques fois et on s'habitue. On peut toujours appeler le service à la clientèle lorsqu'on a des questions.» Un autre point qu'il a soulevé concerne les adresses à ajouter à son dossier lorsque nécessaire. Une fois qu'une liste d'adresses est créée, il est plus simple de réserver par SIRTA, car elles sont dans l'historique des déplacements.

Martin Juneau fait la majorité de ses réservations à partir de son ordinateur personnel, mais est tout aussi à l'aise de le faire avec son téléphone intelligent. «Lorsque j'ai du wi-fi, je me connecte au site du Transport adapté et il y a un lien à cliquer pour arriver sur SIRTA. Même si l'écran peut paraître petit, les listes déroulantes s'affichent très bien et je peux facilement cliquer pour faire mes choix.»

**SIRTA permet d'effectuer vos demandes de déplacement en ligne et de consulter vos déplacements planifiés, qu'ils aient été réservés en ligne ou par téléphone.**

## VOUS AIMERIEZ TENTER L'EXPÉRIENCE?

- Allez sur le site de la STM à l'adresse [stm.info/ta](http://stm.info/ta)
- Sur la page Internet du Transport adapté, sélectionnez **Réservation en ligne**
- Entrez votre numéro de client et le mot de passe que vous utilisez pour la ligne interactive
- Si vous n'avez pas ce mot de passe, téléphonez au service à la clientèle au 514 280-8211, option 4

# CONCOURS



Pour participer, rendez-vous sur la page [concours.stm.info/ta](http://concours.stm.info/ta). En vous inscrivant, vous pourriez gagner l'un des 12 titres mensuels qui seront tirés parmi les clients qui auront donné leur adresse courriel.

Le Transport adapté souhaite éventuellement communiquer avec vous par courriel. Nous pourrions ainsi vous informer des nouvelles concernant le Transport adapté ou, dans un futur rapproché, vous confirmer vos déplacements réservés pour le lendemain (voir l'article sur le projet EXTRA).

Qui peut participer? Tous les clients admis au Transport adapté. Toutefois, un proche ou une personne responsable peut inscrire un client admis. Seuls les gagnants seront contactés par la STM.

Les règlements du concours sont disponibles sur la page d'inscription : [concours.stm.info/ta](http://concours.stm.info/ta).

Bonne chance!

## ÉVITEZ L'ATTENTE AU CENTRE D'APPELS!

- Réservez un déplacement occasionnel ou faites une demande de déplacement régulier
- Voyez instantanément vos réservations confirmées pour les 7 prochains jours
- Consultez la liste de vos déplacements réguliers et occasionnels
- Annulez un déplacement régulier ou occasionnel
- Interrompez des déplacements réguliers

**SIRTA!**  
EN QUELQUES  
**CLICS!**

# VOTRE RANG D'ATTENTE AU TÉLÉPHONE



Prochainement, vous serez informé de votre rang dans la file d'attente téléphonique du centre d'appels du Transport adapté. Que vous appelez à la réservation, à l'info déplacement ou au service à la clientèle, un message automatisé vous indiquera votre rang, par exemple si vous êtes le 3<sup>e</sup> ou le 7<sup>e</sup> client en attente.

Vous aurez ainsi plus d'information vous permettant de prendre une meilleure décision lorsque la ligne n'est pas disponible tout de suite :

- 1 Rester en ligne
- 2 Rappeler à un moment ultérieur
- 3 Utiliser SIRTA, le site de réservation en ligne : [stm.info/ta](http://stm.info/ta)
- 4 Utiliser les services automatisés avec l'**option 3** de votre clavier téléphonique (réponse vocale interactive)

## STM ET DÉFI SPORTIF ALTERGO, UNE ÉQUIPE GAGNANTE!

La 32<sup>e</sup> édition du Défi sportif AlterGo, qui s'est déroulée du 27 avril au 3 mai 2015, a rassemblé plus de 6000 athlètes de l'élite et de la relève provenant de 37 pays. Ces athlètes ayant une limitation fonctionnelle se sont dépassés et ont impressionné par leur performance. Durant 7 jours, Montréal est devenu le rendez-vous mondial du sport adapté.

Plus de 5000 jeunes athlètes d'une centaine d'écoles de 12 régions du Québec ont foulé les différents plateaux du Défi. Après 5 jours de compétitions, les jeunes s'en sont retournés, emplis de souvenirs et de moments gravés pour longtemps.

Encore cette année, la STM a eu le plaisir d'assurer une grande partie des déplacements à titre de transporteur officiel du Défi sportif AlterGo. Un service de navette a été offert par le Transport adapté et les bus de la STM aux athlètes et à leurs accompagnateurs pour se déplacer entre l'aéroport, leurs hôtels et les différents sites de compétitions. Un service devenu indispensable compte tenu de l'ampleur de l'évènement et du nombre d'athlètes participants.





# ANNULATIONS TARDIVES

Vous arrive-t-il d'attendre inutilement dans le véhicule lorsqu'un client a oublié d'annuler son déplacement? Ou d'arriver en retard ou beaucoup plus tôt que l'heure que vous aviez demandée?

Les annulations tardives, sans préavis raisonnable ou à la porte, privent d'autres clients d'une place à bord, causent des retards et entraînent des coûts supplémentaires. Saviez-vous que les annulations tardives coûtent à la STM près d'un demi-million de dollars annuellement? Le Transport adapté a donc revu sa définition d'annulation tardive afin de répondre à ce problème qui affecte le service à la clientèle: «**Une annulation est considérée tardive lorsqu'elle est effectuée moins de 2 heures avant l'heure confirmée d'embarquement.**»

Toutefois, il est important d'annuler, même jusqu'à quelques minutes avant l'arrivée du véhicule. Cela permettra d'éviter des détours, d'éviter de l'attente inutile et de diminuer le temps à bord des autres clients. Nous vous remercions de votre collaboration.



# Vos données personnelles sont bien gardées!

La STM est tenue, conformément à la **LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**, de protéger les renseignements personnels de sa clientèle.

.....

Par conséquent, toute personne ou établissement qui souhaite obtenir certaines informations personnelles apparaissant au dossier d'un client du service de transport adapté doit, au préalable, avoir obtenu une autorisation écrite du client, être titulaire de l'autorité parentale, agir à titre de tuteur ou de curateur et en faire la démonstration.

.....

À titre d'exemple, l'adresse, le numéro de téléphone, les destinations, les heures de déplacements, les informations liées à l'admissibilité du client (diagnostics et incapacités), etc., sont considérés par la loi comme étant des informations personnelles qui se doivent d'être protégées.

.....

Toutefois, afin de permettre aux personnes dûment autorisées d'obtenir certaines informations apparaissant au dossier d'un client du Transport adapté, la STM met à votre disposition un formulaire d'autorisation.

.....

On peut se procurer ce formulaire via le site Internet de la STM, dans la section Transport adapté. Sous l'onglet Formulaires, vous trouverez le formulaire *Autorisation de communiquer des renseignements personnels*.

.....

Une fois complété et signé par le client ou toute autre personne dûment autorisée, le formulaire pourra être acheminé par la poste, par télécopieur ou par courriel au service à la clientèle du service de transport adapté. Les coordonnées utiles apparaissent sur le formulaire.

.....



## 2015

Obtention du financement du MTQ et de la Ville de Montréal.

---

Lancement d'un appel d'offres pour l'acquisition du système à bord des minibus.

## 2016

Début des appels pour la confirmation des déplacements du lendemain.

## 2017

Première vague d'implantation du temps réel dans les minibus avec l'installation de terminaux véhiculaires et connexion avec les systèmes des compagnies de taxis.

## 2018

Début des appels pour avertir de l'arrivée imminente du véhicule.



# EXTRA

## CONNECTE

## LE TRANSPORT ADAPTÉ AMORCE UN VIRAGE TECHNOLOGIQUE

En 2011, nous avons mis sur pied le projet EXTRA. La migration de notre logiciel de gestion des déplacements vers une version plus récente était la première étape pour préparer l'introduction de la gestion du service en temps réel, soit la phase EXTRA Connecte.

Échelonnée sur une période d'environ trois ans, EXTRA Connecte s'appuie sur l'implantation d'un système d'aide à l'exploitation (SAE) en temps réel. Une des principales nouveautés avec ce système est que tous les véhicules du Transport adapté seront graduellement équipés d'un GPS. Le fait de connaître l'emplacement des véhicules nous permettra de vous donner plus d'information sur vos déplacements.

Vous pourrez recevoir un appel pour vous aviser que nous serons à votre porte dans 10 minutes par exemple. La plage horaire de 30 minutes demeurera, mais vous aurez une heure d'embarquement plus précise. Le mode de fonctionnement sera le même pour les véhicules de taxi que pour les minibus.

EXTRA Connecte est une transformation technologique qui dégagera des bénéfices dont vous pourrez vite profiter :

- Réduction du temps d'attente avec l'appel annonçant l'arrivée imminente du véhicule
- Confirmation des déplacements la veille
- Plus grande disponibilité de l'information sur vos déplacements

# PLUS D'ACCESSIBILITÉ



## NOUVEAU!

### **Abaissement de l'autobus**

Saviez-vous qu'il est possible de demander au chauffeur d'abaisser le plancher du véhicule jusqu'au niveau du trottoir, et ce, que vous utilisiez une aide à la mobilité ou non? Pour la plupart des personnes qui éprouvent des difficultés à monter à bord d'un bus, cette procédure est suffisante.

### **Déploiement de la rampe d'accès**

Si vous utilisez une aide à la mobilité comme une canne, une marchette ou un déambulateur par exemple, vous pouvez également demander au chauffeur de déployer la rampe d'accès. Le déploiement de la rampe n'est plus réservé exclusivement aux clients en fauteuil mais à tous les clients qui utilisent une aide à la mobilité et qui en font la demande au chauffeur à l'arrivée du bus.

# EN BUS

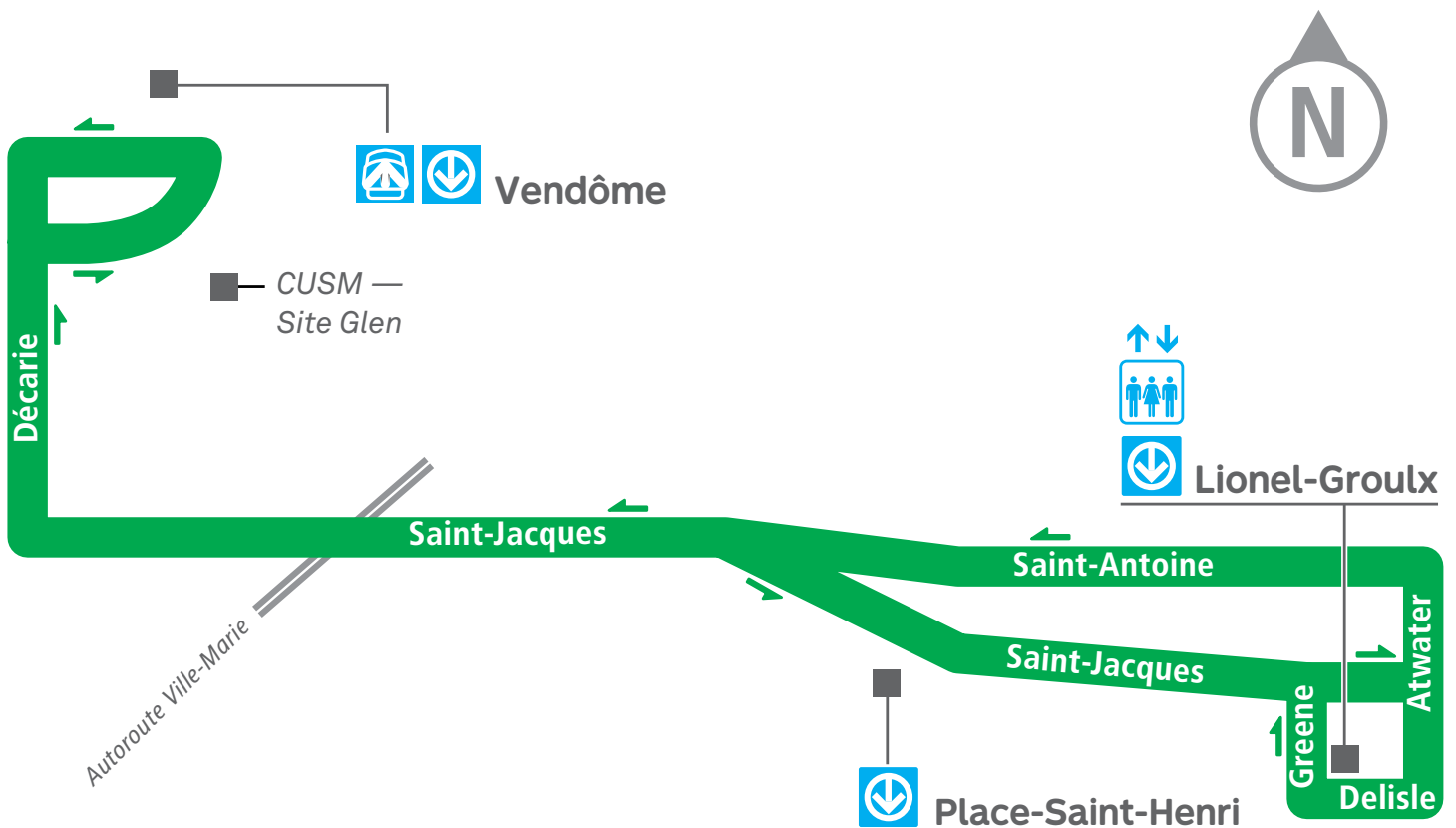
## Une nouvelle ligne

La ligne 77 – Station Lionel-Groulx/ CUSM (Centre universitaire de santé McGill) vient d'être créée pour desservir le site Glen du CUSM. Elle permet notamment aux personnes à mobilité réduite de se rendre à destination facilement. Ce nouveau service viendra pallier le fait que la station Vendôme, voisine du CUSM, n'est pas actuellement munie d'ascenseurs.

Il s'agit d'une mesure temporaire, jusqu'à ce que la station Vendôme devienne accessible, grâce à l'éventuelle construction d'un deuxième édicule.

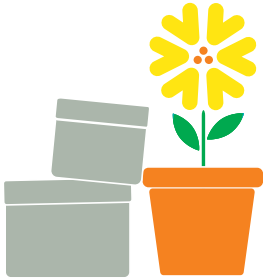
La ligne 77 est en service de 6 h à 21 h, tous les jours de la semaine, à intervalle de 30 minutes. Pour plus d'information, consultez le site [stm.info](http://stm.info).

## 77 Station Lionel-Groulx / CUSM



# AIDEZ-NOUS

## VOUS DÉMÉNAGEZ?



Évitez les mauvaises surprises avec votre horaire régulier en faisant votre changement d'adresse le plus tôt possible. Veuillez annuler votre horaire régulier et faire une nouvelle demande.

Téléphonez au service à la clientèle : **514-280-8211, option 4** ou utilisez le formulaire *Avis de changement d'adresse* dans la section Formulaires de notre site **stm.info/ta**.

## VOTRE ENFANT PART EN CAMP DE VACANCES?

Réservez les déplacements de votre enfant au moins 7 jours à l'avance en procédant comme suit :

- Obtenez d'abord le formulaire de réservation soit sur le site **stm.info/ta**, ou au service à la clientèle en composant le **514 280-8211, option 4**.
- Retournez ensuite le formulaire complété en pièce jointe par courriel au **TA.Campdejour@stm.info** ou par télécopieur, au **514 280-6313**.

Si vous avez envoyé votre demande par courriel, nous vous confirmerons ensuite vos heures de déplacement par courriel.

Sinon, pour obtenir une confirmation, vous pouvez consulter votre dossier sur SIRTA, le site de réservation en ligne, où vous verrez tous vos déplacements planifiés pour les 7 prochains jours. Vous pouvez aussi téléphoner 2 jours avant le premier déplacement au numéro habituel : **514 280-8211, option 2**.

Vous pouvez également faire cette demande de transport pour le camp de jour par l'entremise de notre centre d'appels. **Bon été et bon camp!**

## VOUS PARTEZ EN VACANCES?

Avant de partir, pensez à nous aviser de l'interruption temporaire de vos déplacements réguliers. Vous pouvez interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de 8 semaines.

Vous avez le choix entre SIRTA (site de réservation en ligne), le service vocal au **514 280-8211, option 3**, ou parler à un agent, **option 2**.

## VOUS ÊTES UN ÉTUDIANT DE 16 À 25 ANS?

**Soyez prêt pour la rentrée scolaire** — Pour bénéficier du tarif réduit étudiant, vous devez vous procurer une nouvelle carte OPUS enregistrée avec photo en présentant une preuve d'âge et une preuve de fréquentation scolaire à temps plein à l'un de ces endroits :

- Au Studio photo de la STM situé au 1717, rue Berri (dans la Gare d'autocars de Montréal), dès le 1<sup>er</sup> août.
- Lors de la Tournée OPUS dans les écoles, entre la fin du mois d'août et la mi-octobre. Une liste des écoles visitées lors de la tournée sera disponible en juillet sur le site [stm.info/tourneeopus](http://stm.info/tourneeopus).

**Les frais d'émission de la carte sont de 15\$ au Studio photo et 14\$ en tournée.**

**Si vous êtes un client à mobilité réduite** — Vous avez également la possibilité de vous présenter au Centre de service à la clientèle (station Berri-UQAM) ou dans l'un de nos points de service. Consultez la liste sur [stm.info](http://stm.info).

Lors du renouvellement de votre carte OPUS avec photo dans votre établissement scolaire, au Studio de photo STM ou dans l'un des points de service, **apportez votre carte d'identité du Transport adapté** afin de la montrer comme preuve d'admission. Vous pourrez alors demander à faire ajouter le statut **Transport adapté** et votre numéro de dossier client sur votre carte à tarif réduit. Ainsi, vous aurez une seule carte à présenter pour vos déplacements en transport adapté ou sur le réseau de bus et métro.

Réservez ou annulez vos déplacements réguliers ou occasionnels avec SIRTA, notre site de réservations par Internet. C'est la façon la plus rapide!

Allez sur la page web [stm.info/ta](http://stm.info/ta) et cliquez sur **Réservation en ligne**. Pas de mot de passe? Faites-en la demande au **514 280-8211, option 4**.



---

**Documents et détails sur la Tournée OPUS disponibles à [stm.info/tourneeopus](http://stm.info/tourneeopus)**

---

# DÉCOUVREZ DE NOMBREUX PRIVILÈGES ET RABAIS



## 20% DE RABAIS

À l'achat de billets d'entrée  
au ZOO ECOMUSEUM  
sur présentation de  
votre carte OPUS

Offre valable jusqu'au 30 avril 2016.  
Voir les détails et conditions de  
l'offre sur [stm.info/merci](http://stm.info/merci)



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

**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**

(ATS)                514 280-5308

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

Télécopieur        514 280-6313

### **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)

## 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  
Benoît Clairoux  
Gilles Vaillancourt

**Conception graphique**  
Cécile Dion

*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.