

## Crise de croissance

Depuis 1998, les usagers du Transport adapté de la STM peuvent se déplacer vers Longueuil et Laval. Depuis janvier 2003, il leur est également possible de se déplacer vers les couronnes Nord et Sud. C'est ce qu'on appelle des déplacements métropolitains. Ce service régional est sous la responsabilité de l'Agence métropolitaine de transport. Mais si vous vous rendez sur le site web de l'AMT, sous la rubrique « Comment puis-je réserver? », vous pourrez y lire : « Il est possible que votre demande de déplacement soit refusée par manque de ressources ». Or, avec une forte croissance de la demande depuis le milieu de 2006, les refus par manque de ressources ont été très fréquents.

En effet, malgré les efforts supplémentaires du bailleur de fonds, la forte croissance de la demande de service n'a pas pu être absorbée. Les refus ont même atteint un point culminant en février 2007, avec un taux de 45 %. Toutefois, une analyse de la situation nous amène à reconnaître les traits classiques d'une crise de croissance.

## Genèse et évolution du service

En 1998, avec la collaboration des trois sociétés de transport (STM, RTL et STL) et le ministère des Transports du Québec (MTQ), l'AMT met en place un projet pilote visant ce type de déplacement.

## Déplacements métropolitains



En janvier 2002, le projet devient un service permanent. Ce service veut mieux répondre aux besoins des usagers du transport adapté de la grande région métropolitaine tout en respectant les services déjà offerts sur le territoire respectif de chaque transporteur participant.

Rappelons que c'est le *Programme d'aide au transport adapté* du MTQ qui finance le service local de transport adapté. Or, les déplacements métropo-

litains se font à l'extérieur du territoire de desserte d'un transporteur donné. Par conséquent, il s'avérait logique de financer ces déplacements au moyen d'une enveloppe budgétaire séparée et gérée par une instance régionale, soit l'AMT.

Au cours des premières années, certains irritants ont contribué à freiner la demande de service. En effet, plusieurs déplacements vers Laval ou la Rive-Sud

*Suite à la page 2*

Courrier Poste Publication  
Numéro de convention 40015715

étaient très longs. Lorsque le point de départ sur l'île de Montréal se situait à l'extérieur des corridors de desserte du RTL ou de la STL, ces déplacements étaient réalisés en deux temps.

La STM assurait le premier segment vers un point de transfert. Ensuite, la STL ou le RTL assurait le deuxième segment vers son territoire, à partir du point de transfert désigné, soit le terminus Henri-Bourassa pour la STL ou le Centre de réadaptation Lucie-Bruneau pour le RTL.

Ce genre de déplacement créait aussi une contrainte de plus dans la planification du déplacement. Ainsi, il fallait prévoir un temps d'attente sur place afin que la correspondance s'effectue correctement avec le deuxième transporteur. Ce temps d'attente allongeait d'autant la durée totale du déplacement.

Avec l'expérience, on a constaté qu'en transportant le client directement à destination, sans transfert, le coût total du déplacement était moindre. L'AMT en est d'ailleurs venue à autoriser les transporteurs à planifier ces déplacements en tenant compte des coûts. En procédant ainsi, non seulement on réduisait le coût par déplacement, mais on rendait le « produit » beaucoup plus intéressant pour l'utilisateur. Celui-ci n'avait plus à subir l'attente au point de transfert en plus d'une deuxième procédure d'embarquement / débarquement. Il profitait même d'une qualité de service supérieure aux services offerts par les réseaux réguliers de transport en commun. Ces longs déplacements devenaient donc plus attrayants.

Un autre irritant a été éliminé au cours de l'été 2006. Jusqu'alors, l'utilisateur devait téléphoner trois jours à l'avance et rappeler la veille du déplacement afin d'obtenir sa confirmation. En juin 2006, cette contrainte supplémentaire a été supprimée. Les clients du TA de la STM

ont enfin pu faire leurs demandes de déplacements métropolitains selon les modalités existantes pour le service local. L'élimination de tous ces irritants a fini par avoir un effet significatif sur la demande.

Par contre, l'explosion de la demande pendant l'été 2006 a fait monter le coût global du service. Conséquemment, malgré une augmentation considérable du budget par l'AMT, la demande était beaucoup plus forte que prévue pour 2006. Malgré les contingentements éventuellement imposés, la STM s'est donc retrouvée avec un déficit d'exploitation. Heureusement, la STM et l'AMT se sont entendues depuis pour assumer à part égales le déficit d'exploitation de 2006 pour les déplacements métropolitains des clients de la STM.

### **Ligne directrice pour 2007**

Afin d'éviter qu'un tel déficit se répète en 2007, la STM applique depuis le début de l'année une politique de répartition

de l'offre de service tout au long de l'année. De plus, la STM applique le principe du « premier arrivé, premier servi ». Il y a refus de déplacement lorsque le quota de déplacements pour un jour donné est atteint.

Ainsi, au cours des deux premiers mois de l'année, ce contingentement a entraîné des taux de refus élevés pour les demandes de déplacements occasionnels. Après avoir atteint un sommet de 45 % en février, le taux de refus a chuté à 17 % en mars. Cette baisse des refus est principalement attribuée à un ajustement de la demande.

Pour 2007, l'AMT a autorisé un budget de 498 000 \$, une augmentation d'un peu plus de 5 % par rapport au budget de 2006. Ainsi, les clients de la STM ont effectués 3 844 déplacements métropolitains au cours du premier trimestre de 2007.

### **TARIFICATION**

Tel qu'indiqué dans le module *En Bref* du *Guide de l'utilisateur*, « pour un déplacement à l'extérieur de Montréal, l'utilisateur doit payer un double tarif ou utiliser la carte TRAM. »

### **DÉPLACEMENTS SANS CORRESPONDANCE SUR LE TERRITOIRE DE L'AMT :**

La carte mensuelle TRAM zone 3 à 8 (selon le territoire).

Deux tickets ou deux fois le paiement comptant du service emprunté.

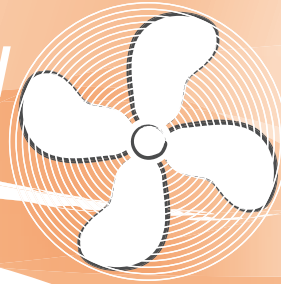
La carte locale de la STM à laquelle vous ajoutez un paiement comptant ou un ticket de la STM.

### **DÉPLACEMENT AVEC CORRESPONDANCE**

(recours à deux transporteurs différents) :

Paiement du déplacement à chaque société de transport ou organisme de transport adapté (OTA), selon le tarif en vigueur (carte mensuelle locale, lisière de tickets, espèces).

# CET ÉTÉ, SOYEZ COOL!



**L**e climat se réchauffe à l'échelle de la planète, et le Québec n'échappe pas à cette tendance. Au cours des prochaines années, les étés risquent d'être très chauds. Mieux vaut s'y préparer!

Une chaleur accablante peut causer divers problèmes de santé comme la déshydratation, la fatigue, des étourdissements, des malaises, des crampes, des évanouissements, l'épuisement ou une insolation. Les plus vulnérables sont les personnes âgées et celles qui souffrent de maladies chroniques cardiovasculaires, respiratoires ou rénales, de diabète ou de troubles mentaux. Les enfants âgés de moins de cinq ans et les animaux de compagnie sont également à surveiller de près.

La chaleur n'est donc pas à prendre à la légère. En ce début d'été, la Direction de la santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal invite la population à tenir compte des conseils suivants en cas de canicule :

- Boire souvent, sans attendre d'avoir soif, à moins de contre-indication médicale.
- Éviter les boissons alcoolisées ou à forte teneur en caféine comme le thé ou le café.
- Porter un chapeau et des vêtements légers, de couleur pâle.
- Trouver un endroit frais, à l'ombre ou climatisé.
- Éviter les activités physiques intenses.
- Prendre une douche ou un bain aussi souvent que nécessaire, ou se rafraîchir avec une débarbouillette humide.
- Passer du temps, si possible, dans un endroit climatisé comme un centre commercial ou un cinéma.
- Limiter l'entrée de chaleur dans son logis (fermer les rideaux le jour, créer des courants d'air, etc.).
- Ne jamais laisser un enfant ou un animal seul dans une voiture, même pour quelques minutes, ou dans une pièce mal ventilée.

Pour en savoir davantage, consultez le service Info-Santé de votre secteur. Vous pouvez également visiter le site de la Direction de santé publique à l'adresse suivante : [www.santepub-mtl.qc.ca](http://www.santepub-mtl.qc.ca).

Source : Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

## ACHALANDAGE

**M**algré les déplacements perdus à cause des tempêtes de neige plus nombreuses en 2007 qu'en 2006, le bilan de l'achalandage total pour les trois premiers mois de 2007 montre une croissance de 8,1 % par rapport à la même période en 2006. Si ces tempêtes n'avaient pas donné lieu à autant d'annulations, la croissance de l'achalandage aurait été de 11,8 %.

Le tableau suivant montre la forte croissance (+14,2 %) de l'achalandage de la clientèle non transférable. Ces usagers

utilisent le minibus ou le taxi accessible. L'ampleur de l'écart s'explique par les 2 M \$ supplémentaires ajoutés au budget en avril 2006 et reconduits en 2007.

Par conséquent, l'effet sur l'achalandage ne s'est fait sentir qu'à partir de la mi-avril 2006, d'où le fort écart avec les trois premiers mois de 2006.

ACHALANDAGE AU 31 MARS 2007	2006	2007	ÉCART
Déplacements clientèle non transférable (minibus + taxis accessibles)	144 610	165 094	+14,2 %
Déplacements clientèle taxi régulier	334 885	353 187	+ 5,5 %
<b>Total</b>	<b>479 495</b>	<b>518 281</b>	<b>+ 8,1 %</b>

## CAMP DE VACANCES À L'EXTÉRIEUR DEMANDE DE DÉPLACEMENT DE GROUPE

Vous organisez un camp de vacances à l'extérieur de Montréal? Vous voulez utiliser nos services pour regrouper les participants au même endroit pour le départ et le retour? Alors, assurez-vous de procéder comme suit :

■ Faites parvenir votre demande de déplacement de groupe au moins 10 jours à l'avance. Transmettez-la par télécopieur au **514 280-5317** ou par courriel à [groupes.ta@stm.info](mailto:groupes.ta@stm.info).

■ Utilisez le formulaire *Demande de déplacement de groupe* disponible sur notre site web à cette adresse :

[www.stm.info/t-adapte/dep groupe.doc](http://www.stm.info/t-adapte/dep groupe.doc)

Vous pouvez également obtenir ce formulaire en téléphonant à notre Service à la clientèle.

Confirmez le plus tôt possible les noms des personnes qui utiliseront nos services. Évitez le gaspillage de ressources en nous avisant de toute annulation dès que possible, avant le jour du départ.

Assurez-vous que les bagages qui ne pourront être pris en charge par les vacanciers seront transportés aux points de départ et d'arrivée avec un autre véhicule que celui du transport adapté.

## DÉMÉNAGEMENT ET HORAIRE RÉGULIER FAITES VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE!

Juillet approche à grands pas. Vous avez un horaire régulier et vous déménagez? Évitez les ennuis en faisant votre changement d'adresse le plus tôt possible. C'est important de ne pas l'oublier. Une fois que vous aurez fait modifier ces informations, la STM pourra annuler l'ancien horaire à la date requise et programmer votre horaire à partir de votre nouvelle adresse de résidence.

Vous devez modifier votre adresse auprès du Service à la clientèle en téléphonant au **514 280-8211, option 4**. Les internautes peuvent utiliser le formulaire *Avis de changement d'adresse* disponible sur le site web de la STM au [www.stm.info/t-adapte/formchadr.doc](http://www.stm.info/t-adapte/formchadr.doc).

## CAMP DE JOUR

### FAITES VOTRE DEMANDE DE DÉPLACEMENTS DÈS QUE POSSIBLE!

Que vous soyez parents ou intervenants, la STM vous rappelle que la saison des camps de jour débutera bientôt. Pour s'y rendre, votre jeune aura besoin de la STM. Faites parvenir votre demande de déplacements **au moins sept jours à l'avance**. Aussi, il est préférable de procéder comme suit :

Communiquez avec le Service à la clientèle (**514 280-8211, option 4**) afin d'obtenir le formulaire *Demande de déplacement pour camp de jour*.

Retournez ensuite le formulaire rempli **par courrier** ou **par télécopieur** à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués sur le formulaire.

### Confirmation

Pour obtenir une confirmation, téléphonez deux jours avant le premier déplacement au numéro habituel (**514 280-8211, option 2**). Évitez les appels inutiles en respectant le délai de deux jours.

## STM – TARIFICATION ET PERCEPTION

Le tableau ci-contre vous donne les tarifs en vigueur en 2007.

L'embarquement est toujours plus rapide lorsque vous avez votre ticket, votre CAM ou votre monnaie à portée de main, avant l'arrivée du véhicule.

### TARIFS STM 2007

	Tarif ordinaire	Tarif réduit
CAM	65 \$	35 \$
CAM Hebdo	19 \$	10,75 \$
Lisière de 6 tickets	11,75 \$	6,25 \$
Espèces	2,75 \$	1,75 \$
Carte touristique	9 \$ / 1 jour	17 \$ / 3 jours

# À VOUS AIDER

## Vous partez en vacances?

N'OUBLIEZ PAS D'INTERROMPRE TEMPORAIREMENT VOS DÉPLACEMENTS RÉGULIERS !

Chaque été, nous nous rendons inutilement chez des usagers qui sont partis en vacances. Vous pouvez facilement prévenir ces pertes de temps en interrompant temporairement vos déplacements réguliers. Le système ACCÈS 5 peut facilement gérer une suspension de service. De plus, à la fin de la période d'interruption, vos déplacements réguliers seront automatiquement reprogrammés.

### Facile et rapide!

Un coup de téléphone suffira. Vous pourrez finaliser le tout avec un agent du centre d'appels (option 2).

Tel qu'indiqué dans le *Guide de l'utilisateur*, «On peut interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de huit semaines. Une interruption plus longue entraîne l'annulation définitive de cet horaire.» Faites-le tôt ! Dès que votre période de vacances sera

fixée, communiquez avec nous! Vous nous éviterez des déplacements inutiles. De plus, des places seront libérées et disponibles pour d'autres usagers.

### Annuler le plus tôt possible, C'EST IMPORTANT !

Si vous n'avez plus besoin d'un déplacement déjà planifié et confirmé par le TA de la STM, nous vous prions de l'annuler le plus rapidement possible.

## DÉPLACEMENTS RÉGULIERS UTILISÉS SPORADIQUEMENT

### Une vieille habitude à modifier

Au cours des années précédant l'entrée en service du système informatique ACCÈS 5 et des outils modernes de téléphonie maintenant utilisés, le traitement des demandes de déplacements était si long, que les lignes téléphoniques du centre d'appels étaient toujours occupées. Mais, avec le temps, plusieurs usagers avaient trouvé un truc pour s'éviter cette misère... l'horaire régulier.

En effet, même s'ils n'avaient pas besoin de se rendre à une certaine destination chaque semaine, ces usagers faisaient des demandes d'horaires réguliers... quitte à annuler fréquemment ou même à apporter des modifications pour un jour donné! Compte tenu du contexte, la STM a été très tolérante.

Cette pratique n'est par contre plus justifiable. En effet, le centre d'appels est maintenant généralement accessible.

Par conséquent, certains usagers ne devraient pas être surpris de recevoir une lettre de sensibilisation à cette effet. Les statistiques de leur dossier de

Suite à la page 6

## CRÉDIT D'IMPÔT POUR LE TRANSPORT EN COMMUN

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2006, dans leur déclaration de revenus fédérale seulement, les clients du TA peuvent aussi demander un crédit d'impôt de 15,25 % pour 2006 et de 15,5 % pour 2007 et les années suivantes sur le coût des laissez-passer de transport en commun mensuels.

Le crédit d'impôt au fédéral peut être demandé par l'utilisateur ou par l'époux ou son conjoint de fait à l'égard des coûts de transport en commun admissibles de l'utilisateur, son époux ou conjoint de fait et ses enfants à charge âgés de moins de 19 ans.

Les usagers qui demanderont ce crédit doivent conserver leurs laissez-passer mensuels de transport en commun, pour fins de vérification.

Pour toute question, vous pouvez consulter le site du gouvernement fédéral à : [www.cra-arc.gc.ca](http://www.cra-arc.gc.ca).

### *Déplacements réguliers utilisés sporadiquement*

déplacements montreront clairement qu'il y a un problème à cet égard. Ces usagers seront alors invités à réévaluer leurs besoins en matière de déplacements réguliers et à annuler ceux qui ne sont utilisés que sporadiquement.

Enfin, les clients qui auront reçu une lettre de sensibilisation et qui n'auront pas modifié leurs pratiques seront éventuellement contactés par téléphone. À cette étape, un dernier état de la situation sera fait verbalement et des déplacements réguliers non utilisés seront annulés.

Donc, si vous recevez cette lettre, profitez-en pour revoir vos besoins réels et agir en conséquence. N'attendez pas qu'on vous téléphone.

D'autre part, si vous voulez changer le lieu de départ ou la destination d'un déplacement régulier, sachez qu'il est nécessaire d'annuler le trajet déjà programmé et de présenter une nouvelle demande.

Vous devrez faire des demandes de déplacement occasionnel jusqu'à ce que vous ayez obtenu la confirmation de votre nouvel horaire. Lorsque vous aurez cette confirmation, notez bien les heures pour chaque journée, car elles ne devraient plus changer.

*Madame Fannie Prévost, cliente du TA, est accompagnée jusqu'à la porte par madame Claire Leblanc, chauffeur. Madame Katherine Patterson du centre Miriam est présente à la porte afin d'assurer la prise en charge.*

## • PARTENAIRES •

### **SÉCURITÉ DES USAGERS AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU PSYCHIQUE**

#### **Si chacun joue son rôle...**

Plusieurs usagers sont admis au transport adapté en raison d'incapacités découlant d'une déficience intellectuelle ou psychique. Ces incapacités sont telles, qu'une procédure spécifique doit être appliquée afin d'assurer leur sécurité, surtout lors des débarquements.

Aussi, la STM exige des chauffeurs qu'ils accompagnent ces usagers jusqu'à la porte. En contrepartie, la STM s'attend à ce que la personne qui assume la prise en charge du client puisse être rapidement repérée, à la porte, lorsque le chauffeur manifeste sa présence.

Toutefois, si personne n'est présent à destination pour prendre l'usager en charge, le chauffeur doit rester sur place avec le client par mesure de sécurité. Dès que la STM est informée de la situation, un chef d'opérations est alors envoyé sur place pour prendre la situation en main, en limitant autant que possible les impacts sur les usagers possiblement présents dans le véhicule. La STM tentera aussi de communiquer avec un membre de la famille ou un aidant. Enfin, on voudra permettre au chauffeur de poursuivre son travail dès que possible.

En procédant ainsi, la STM se conforme à son obligation de prudence prévue par la loi. On peut toutefois imaginer les problèmes qui peuvent survenir si un chauffeur ne respecte pas ses consignes ou si la personne qui doit prendre le client en charge à destination est absente ou refuse de se présenter à la porte. Comme dans toute pièce de théâtre, il suffit qu'un seul acteur oublie son rôle et c'est le chaos!

La STM doit alors reprendre la direction et servir les rappels nécessaires aux acteurs concernés. Donc, si chacun joue son rôle... beaucoup de problèmes seront évités.



## PROCÉDURE D'ATTESTATION D'AUTONOMIE

Ce ne sont pas tous les usagers ayant une déficience intellectuelle ou psychique qui ont besoin d'une telle prise en charge à destination. Leur autonomie peut être suffisante pour que la prise en charge ne soit pas nécessaire à toutes les destinations ; dans un tel cas, ce client sera déclaré *autonome*. Dans d'autres cas, l'autonomie ne sera reconnue que pour certaines destinations, la plupart du temps, l'adresse de résidence. Ce client sera considéré comme *pouvant être laissé seul à certaines destinations*.

Or, depuis plusieurs années, afin de respecter l'autonomie des usagers qui n'ont pas besoin d'être pris en charge à destination, la STM a adapté ses procédures et ses outils informatiques afin de tenir compte de cette réalité. Par conséquent, une procédure d'attestation d'autonomie a été élaborée et rodée. Un conseiller en transport adapté du service à la clientèle est responsable de valider l'autonomie de chaque usager concerné. Cette validation peut se faire dès son admission au TA ou à la suite d'un signalement par un chauffeur, un parent ou un intervenant. Le conseiller voit ensuite à faire modifier les paramètres de la fiche informatisée du client afin que ce dernier, en bout de ligne, soit dispensé de la prise en charge à la porte.

## L'USAGER EST-IL TOUJOURS AUTONOME?

L'autonomie d'un usager n'est pas nécessairement permanente. Il se peut qu'un client qui s'orientait bien dans l'espace ou le temps en 2002 ne soit plus en mesure de le faire en 2007. Il se peut aussi que la médication d'une personne ayant des troubles psychiques doive être réévaluée et que, pendant cette période, cette personne devienne anxieuse au point de présenter un risque pour sa sécurité et ait besoin d'être prise en charge à destination. Lorsque cela survient, l'entourage immédiat de l'usager a un rôle important à jouer. Il faut alors penser à réévaluer le statut d'un usager *autonome* ou *pouvant être laissé seul à certaines destinations*.

Pour ce faire, il suffit de considérer les risques auxquels l'usager est exposé s'il n'est pas pris en charge à la porte.

La STM agira avec prudence dans de tels cas. Par conséquent, dès qu'une situation ou une information sème un doute raisonnable au sujet de l'autonomie réelle d'un usager en situation de transport, ce processus de validation est engagé sans délai. Le cas échéant, les paramètres du dossier de l'usager sont modifiés et la procédure de prise en charge à la porte est aussitôt activée.

Si vous êtes un parent, un aidant ou un intervenant auprès d'un usager qui ne pourrait plus être dispensé d'une prise en charge à la porte, n'hésitez pas à communiquer avec le Service à la clientèle du TA 514 280-8211, option 4. Votre requête sera référée à un conseiller en transport adapté, qui lui accordera la priorité.

## SÉANCES D'INFORMATION AUX PARTENAIRES

Que vous soyez employé ou client d'un centre d'accueil, intervenant d'un CLSC, membre d'une association regroupant des personnes handicapées, si vous avez besoin de mieux connaître nos services, il nous fera plaisir d'aller vous rencontrer. Pour planifier une telle rencontre, il suffit de communiquer avec notre Service à la clientèle au 280-8211, option 4, du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30. Vous n'avez qu'à présenter votre demande au préposé qui prendra votre appel, et elle sera transmise à un conseiller en transport adapté. Ce dernier établira clairement votre besoin et vous rappellera afin de confirmer le tout avec vous.

## UTILISATION DES CELLULAIRES PAR LES CHAUFFEURS

Afin d'assurer la sécurité des usagers du service de transport adapté, la STM impose des balises quant à l'utilisation du téléphone cellulaire par les chauffeurs.

### TAXI

- **Communications autorisées** — Pendant la conduite du véhicule, la STM autorise de très courts échanges liés aux besoins opérationnels (base radio).
- **Communications non autorisées** — Qu'il s'agisse d'un appel personnel ou pour des besoins opérationnels, le chauffeur n'est pas autorisé à s'engager dans un long échange pendant qu'il conduit son véhicule ou pendant qu'il accompagne un client lors d'un embarquement/débarquement.

### MINIBUS

Les chauffeurs de minibus **ne sont pas autorisés** à utiliser un téléphone cellulaire dans le minibus.

Téléphone

Un seul numéro à retenir

**514 280-8211**

Adresse postale

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

Demandes de déplacement de groupe seulement

Télécopieur :

**514 280-5317**

Courriel :

**groupes.ta@stm.info**

Téléscripteur (TTY)

**514 280-5308**

*Réservé aux clients incapables de communiquer verbalement*

Des modalités particulières sont prévues pour les usagers présentant un trouble important d'élocution ou de communication verbale, et ce pour faciliter leurs communications avec nos services.

Pour plus d'information, communiquez avec le Service à la clientèle.

## JE CLIQUE POUR LA STM !

Site Web

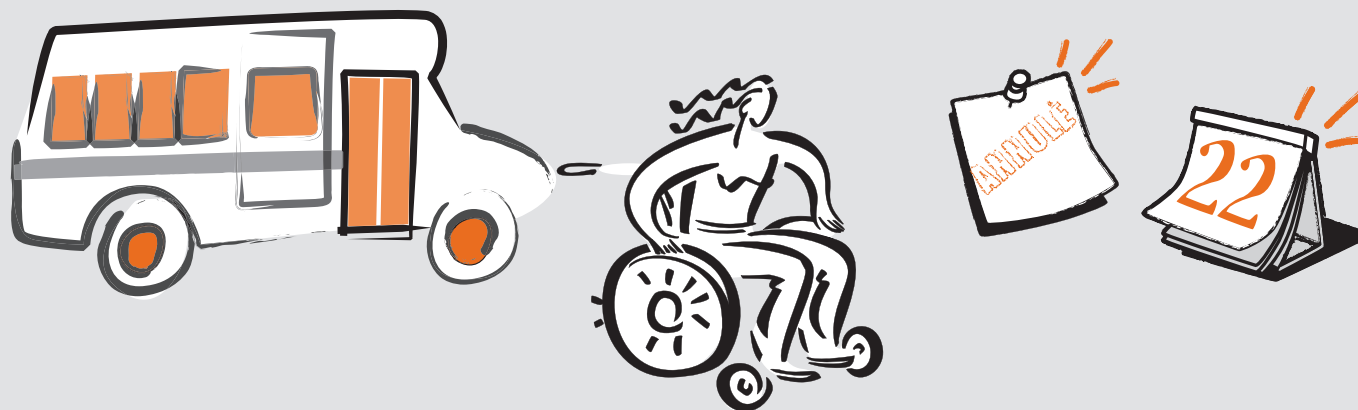
**[www.stm.info/t-adapte/index.htm](http://www.stm.info/t-adapte/index.htm)**

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**

STM

Centre de transport adapté  
3111, rue Jarry Est  
Montréal (Québec)  
H1Z 2C2  
[www.stm.info](http://www.stm.info)

**Édition et rédaction**

Gilles Vaillancourt

**Révision**

Anne Charland

**Traduction**

Anne Charland, Sally Davidson

**Conception graphique**

Cécile Dion

**Photographie**

Guy Payment

**Remerciements**

À mesdames Suzanne Hatch et Katherine Patterson du centre Miriam, Claire Leblanc, chauffeur de la compagnie de taxi Beaubien-Hochelaga, et Fannie Prévost, cliente du transport adapté, pour leur précieuse contribution à la chronique «Partenaires».

Transport Contact

est un bulletin d'information publié par le Service des communications de la STM.

Reproduction permise avec mention de la source.

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