

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

## OBJECTIF : TENDRE VERS ZÉRO REFUS

Les deux derniers numéros de Transport Contact ont décrit les efforts consentis au cours des dernières années par la STM et ses bailleurs de fonds afin de mieux desservir la clientèle qui doit toujours se déplacer en minibus ou en taxi accessible. Dans notre jargon, cette clientèle est dite *non transférable*. Or, ces efforts ont amené la STM à se donner un nouvel objectif : tendre vers zéro refus pour l'ensemble de la clientèle.

### Historique

Les clients de longue date du TA de la STM se souviennent des années difficiles qui ont précédé l'implantation et le rodage du système informatique ACCÈS 5 et des processus d'affaires qui s'y rattachaient. Avec les limites des outils de cette époque, les clients, et plus particulièrement la clientèle non transférable, devaient subir de nombreux refus de transport.

Le taux de refus s'élevaient parfois jusqu'à 5 % de l'ensemble des déplacements. De plus, ces conditions défavorables de l'offre de service contribuaient à engorger notre centre d'appels avec de nombreuses tentatives d'appels afin d'obtenir les dernières places disponibles.

### Démarche vers l'objectif zéro refus

Les résultats encourageants obtenus afin de mieux desservir la clientèle non transférable ont mené la direction du TA de la STM à demander à l'équipe de la



Dans l'ordre habituel, Alain Gravel - équipe Zéro Refus, Yves Guèvremont - Support à la livraison du service, Richard Saulnier - Chef de section Centre d'appels et coordonnateur de l'équipe Zéro Refus, Nevine Tadros - directrice, Sylvain Laplante - Surintendant Planification du service, Benoît De Roy jr - Support à la livraison du service.

planification du service de relever le défi d'atteindre progressivement l'objectif de zéro refus. Au cours de l'été, un plan a donc été élaboré.

Ce plan prévoyait de mettre à profit l'expertise de l'équipe de planification en poussant plus loin l'utilisation des outils offerts par le système informatique ACCÈS 5. Dans un premier temps, pour obtenir les conditions gagnantes, il a fallu modifier certains processus internes et obtenir la collaboration de tous nos

partenaires de l'industrie du taxi. Il s'agissait ensuite d'appliquer ce plan progressivement afin de consolider les résultats obtenus.

La première cible consistait à pouvoir répondre à toutes les demandes de déplacements occasionnels faites trois jours à l'avance. Cette cible a été atteinte au début de l'été. La deuxième cible était

*Suite à la page 2*

Courrier Poste Publication  
Numéro de convention 40015715

celle des demandes occasionnelles faites deux jours à l'avance. Celle-ci a été atteinte un peu plus tard au cours de l'été. La troisième cible était celle des demandes de déplacements occasionnels faites la veille du déplacement. Or, après bien des efforts, cette cible a été atteinte le 23 août dernier, une première dans l'histoire du TA à Montréal.

Au moment d'écrire ces lignes, au début d'octobre, à part quelques cas exceptionnels, l'objectif zéro refus pour les demandes faites entre trois jours et la veille du déplacement a été atteint à chaque jour depuis le 23 août dernier\*. À titre de comparaison, en septembre 2006, 444 refus avaient été enregistrés pendant le mois. En septembre 2007, on n'en comptait que quatre!

### Prochains objectifs

Compte tenu de la forte croissance de la demande de déplacements, ce sera tout un défi que de maintenir à zéro les refus pour les demandes de déplacement faites entre trois et un jour à l'avance. Le maintien à ce niveau de l'offre de service est un objectif en soi. Malgré tout, l'équipe de la planification du service est déjà à la tâche afin de trouver les moyens qui permettront d'atteindre l'objectif du zéro refus pour les demandes faites... le jour-même! C'est donc un autre dossier à suivre.

### Reconnaissance

Il y a lieu ici de souligner la créativité et l'extraordinaire travail de l'équipe *Zéro Refus* de la section Planification et l'importante contribution du groupe

Support à la livraison du service. Au nom de tous les clients et de la direction de la STM, un gros merci!

*\*Actuellement, les seuls refus de transport enregistrés le sont pour des demandes de déplacements occasionnels faites le jour-même et pour des demandes de déplacements métropolitains. Dans ce dernier cas, tel qu'expliqué dans le numéro de juin 2007 de Transport Contact : «...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.» Par conséquent, comme la STM a décidé de respecter rigoureusement le budget alloué, il y a refus de transport dès que le budget alloué pour une période donnée est atteint.*

## Achalandage et performance du centre d'appels

### Achalandage

Le tableau suivant montre la forte croissance (+15,7%) de l'achalandage de la clientèle non transférable. Ces clients utilisent le minibus ou le taxi accessible. L'ampleur de l'écart s'explique par une croissance constante dans la demande de service, par les 2 M \$ supplémentaires ajoutés au budget en avril 2006, reconduits en 2007, et par la poursuite de l'objectif zéro refus.

### Achalandage au 30 septembre 2007

	2006	2007	ÉCART
Déplacements clientèle non transférable (minibus + taxis accessibles)	446 072	516 255	+15,7 %
Déplacements clientèle taxi régulier	971 844 1	034 636	+ 6,5 %
<b>Total</b>	<b>1 417 916</b>	<b>1 550 891</b>	<b>+9,4 %</b>

### Performance du centre d'appels (au 30 septembre 2007)

#### Option 1

Les indicateurs révèlent de très belles réalisations quant à la performance du centre d'appels au cours de l'année 2007. Depuis le début de l'année, l'objectif de 3 minutes de temps d'attente moyen, établi lors de l'implantation du système ACCÈS 5, a été presque atteint avec un temps de 3 min 19. Il s'agit d'une diminution de 22% du temps d'attente par rapport à 2006.

La croissance de la demande s'est maintenue, avec 294 802 appels traités depuis le début de l'année, pour une augmentation de 19,9% par rapport à la même période en 2006. Le ratio tentative/appel répondu moyen est à 2,20 depuis le début de l'année, une amélioration de 28,3% par rapport à 2006.

#### Option 2

À l'option 2, avec 160 048 appels traités, le nombre d'appels a augmenté de 13,2% par rapport à 2006. Le temps d'attente moyen de 1 min 39 était en baisse de 6,6% par rapport à 2006.

Ces données confirment l'amélioration de l'accessibilité du centre d'appels depuis le début de l'année.

## À L'ESSAI :

### NOUVEAU SYSTÈME D'ANCRAGE DES FAUTEUILS ROULANTS

Des utilisateurs de minibus ont probablement remarqué que certains véhicules sont équipés d'un nouveau système d'attache. Effectivement, depuis la mi-octobre, un nouveau système d'ancrage des fauteuils roulants est à l'essai dans quatre minibus de la STM. Ces essais devraient durer de trois à six mois.

Le comité de travail paritaire responsable du projet a retenu différents scénarios

d'aménagement. Il s'agit de nouvelles composantes du système d'ancrage Slide'N Click.

Les plaques d'ancrage au plancher ont la forme de pastilles auxquelles le chauffeur ancre des enrouleurs pour stabiliser le fauteuil roulant.

Les enrouleurs rétractables de ce système sont munis d'une molette de tension permettant au chauffeur de poser la

boucle de la courroie rétractable au sol d'un seul geste. Il n'a ensuite qu'à fixer le crochet au fauteuil roulant.

Ce système répond aux normes de sécurité et de résistance en vigueur (Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées).

### *Madame Nevine Tadros prend la direction du TA de la STM*

Le 30 avril dernier, madame Nevine Tadros a été nommée directrice du service de Transport adapté de la STM. Avant son arrivée au TA, madame Tadros occupait le poste de chef de division Dotation et planification des ressources humaines. À l'emploi de la STM depuis plus de 24 ans, elle a occupé plusieurs postes dans le domaine des ressources humaines et à titre de surintendante d'exploitation au Réseau des autobus.

Monsieur Daniel Beauchamp a assumé la direction du TA d'octobre 2003 à octobre 2006, alors qu'il a été promu au poste de directeur principal au Réseau des autobus de la STM.

Jusqu'à l'arrivée de madame Tadros, l'intérim à la direction a été assumé par monsieur Jacques Lussier.

### *COMOTRED 2007 : un succès!*

Le Canada était l'hôte de la 11<sup>e</sup> *Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite* (COMOTRED), qui a eu lieu du 18 au 22 juin 2007 au Palais des congrès de Montréal, sous le thème «Analyse comparative, évaluation et vision pour l'avenir».

La conférence a fait le point sur l'état d'avancement de la recherche, fait connaître les réalisations internationales et exploré les perspectives d'innovations technologiques visant à répondre aux problèmes de mobilité d'une population vieillissante et des personnes ayant une déficience au sein d'une société inclusive. La conférence a été accompagnée d'une exposition offrant à tous les participants un tour d'horizon des innovations et de leurs applications ainsi qu'une session d'affiche dynamique et des visites techniques.

Dans le cadre de ces visites, les 18 et 22 juin dernier, des groupes d'une quarantaine de participants ont visité le service de transport adapté de la STM.

En 2010, c'est la ville de Hong Kong qui accueillera la prochaine conférence!

### *MONSIEUR JACQUES LUSSIER,*

### *RÉCIPIENDAIRE DU PRIX GILLES-COUTU 2007*

Le 27 septembre dernier, lors du souper de gala soulignant le 20<sup>e</sup> anniversaire du *Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite*, monsieur Jacques Lussier, surintendant à la livraison du service-minibus au TA de la STM, a reçu l'édition 2007 du prix Gilles-Coutu.

Ce prix lui a été remis afin de souligner son implication dans l'amélioration des services de transport adapté et la défense des droits des personnes qui les utilisent.

Le prix Gilles-Coutu a été créé en 2001 afin de rendre hommage au fondateur de

l'ARUTAQ, décédé au cours de la même année. Ce prix est offert chaque année lors du *Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite*.

Monsieur Lussier a débuté sa carrière à la STM en 1981 comme chauffeur d'autobus. En 1987, il était promu au poste de superviseur de route au service de Transport adapté. Il occupe le poste de surintendant - livraison du service-minibus depuis 1998.

## PROCÉDURE SPÉCIALE POUR RÉSERVER DURANT LA PÉRIODE DES FÊTES

Tel qu'indiqué dans le *Guide de l'utilisateur*, tous les horaires réguliers sont annulés **du 25 décembre 2007 au 2 janvier 2008 inclusivement**. Pour répondre à vos besoins de déplacements, la procédure spéciale de réservations durant les Fêtes sera de nouveau en vigueur cette année. Ainsi, pour chaque déplacement que vous souhaitez faire pendant cette période, **peu importe le motif**, vous pourrez faire votre demande à compter de 7 jours avant le déplacement prévu.

### Le 24 décembre 2007

De plus, étant donné que plusieurs activités régulières se termineront plus tôt que d'habitude le 24 décembre, toute demande de *modification de l'heure de retour d'un déplacement régulier programmé pour le 24 décembre* pourra aussi être faite à compter du 17 décembre.

### Modalités

Toutes ces demandes de déplacement devront être faites par téléphone. À compter de 7 jours avant le déplacement prévu, téléphonez au 514-280-8211 (option 1). Vous pourrez obtenir votre confirmation lors de votre appel.

## DEMANDE DE DÉPLACEMENT PAR ANTICIPATION

Veillez noter que les demandes de *déplacement par anticipation*, soit pour un rendez-vous médical, une entrevue ou un examen d'embauche, une réunion d'un membre d'un conseil d'administration, une comparution en cour, un spectacle, un départ ou un retour de l'Aéroport P.-E. Trudeau, de la Station Centrale d'autobus ou de la Gare centrale peuvent aussi être faites **par téléphone à compter de 7 jours avant le déplacement**.

Ces demandes peuvent aussi être faites **par télécopieur au 514-280-6313, au moins 7 jours à l'avance**.

Toutefois, particulièrement dans les cas de rendez-vous médicaux, compte tenu que bien des choses peuvent survenir entre la date de l'envoi et le rendez-vous, **nous vous demandons d'éviter de nous faire parvenir votre demande plusieurs mois à l'avance**. Nous vous invitons plutôt à **télécopier votre demande environ un mois avant votre déplacement**.

### Confirmation

Pour obtenir la confirmation d'une demande faite par télécopieur, vous pourrez utiliser les Services automatisés au 280-8211 (option 3) ou communiquer avec un agent du centre d'appels au 280-8211 (option 2).

### Déneigement et sécurité des lieux d'embarquement/débarquement

L'hiver est à nos portes. Par conséquent, la neige qui s'accumule et la glace qui se forme dans les escaliers et les divers lieux d'embarquement peuvent carrément entraver l'accès. Parfois, certains lieux deviennent carrément inaccessibles ou non sécuritaires.

La STM vous rappelle qu'il est très important que les entrées, escaliers et espaces de stationnement soient déneigés et déglacés adéquatement.

D'autre part, les bancs de neige formés à la suite du déneigement des rues et des trottoirs constituent le principal obstacle aux manœuvres de débarquement et d'embarquement. Avant l'arrivée du véhicule de transport adapté, assurez-vous que les lieux d'embarquement prévus, à votre domicile et à votre destination, sont accessibles et sécuritaires. C'est votre responsabilité.

À cette fin, vous devrez peut-être téléphoner à l'endroit où vous devez vous rendre afin de vérifier l'état des lieux. Négliger cette simple démarche pourrait avoir des conséquences néfastes autant

pour vous que pour un de vos proches, un chauffeur ou les autres clients. En effet, un accès glacé ou encore mal déneigé, provoquera des retards et sera la source de désagréments pour les autres.

Le plus tôt possible avant l'arrivée de notre véhicule, si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne pourra être dégagé ou déglacé convenablement, veuillez annuler votre déplacement. Ainsi, vous éviterez qu'un chauffeur se rende chez vous inutilement.

Votre collaboration à cet égard est essentielle. Pensez-y!

# À VOUS AIDER

## QUAND SURVIENT UNE URGENCE

### LA STM DOIT VOUS CONTACTER RAPIDEMENT!

Le TA de la STM a souvent besoin de communiquer rapidement avec un parent ou un responsable lorsque surviennent certaines situations urgentes. Or, trop souvent, les coordonnées téléphoniques au dossier du client ne sont pas à jour ou il n'est pas possible de parler rapidement à quelqu'un.

Or, vous comprendrez que la STM veuille rapidement parler à quelqu'un si un usager se blesse ou éprouve un malaise pendant son déplacement. De même, on voudra communiquer sans délai avec quelqu'un si un chauffeur signale qu'il n'y a personne au domicile pour prendre en charge un usager non autonome ayant une déficience intellectuelle.

Si vous êtes de celles ou ceux que la STM devrait pouvoir rejoindre rapidement, assurez-vous que les numéros de téléphone au dossier du client concerné nous permettront de le faire.

Si possible, l'idéal est de nous fournir un numéro de cellulaire, de télé-avertisseur ou un numéro de téléphone au travail.

#### Par téléphone

Il suffit de communiquer avec le service à la clientèle au 514-280-8211 (option#1) et de valider les numéros de téléphone inscrits au dossier du client et de faire les mises à jour utiles.

#### Par courriel

Vous pouvez le faire aussi par courriel. Vous devrez alors nous fournir le nom et le numéro de dossier du client avec la mention «téléphone en cas d'urgence». Envoyez le tout à l'adresse qui suit : [transport.adapte@stm.info](mailto:transport.adapte@stm.info).

Faites-le, c'est important!

## LORS D'UNE TEMPÊTE DE NEIGE

LA STM tient à vous rappeler que compte tenu du chaos que chaque tempête génère et des risques pour la sécurité des clients et des chauffeurs, la stratégie employée par la STM dans de telles circonstances est motivée par la prudence.

Par conséquent, bien avant que les premiers flocons ne soient tombés, des mesures doivent être envisagées afin d'ajuster le service aux conditions qui prévaudront dans les rues.

### Si une tempête approche...

En tant qu'usager, vous pouvez poser certains gestes qui aideraient grandement la STM lors de ces journées difficiles.

### Avant la tempête

► Pour chaque jour de tempête importante, **à moins de force majeure**, il vaut mieux annuler tout déplacement régulier déjà programmé. En le faisant à l'avance, le nombre de déplacements à réviser par la STM diminue, ainsi que le nombre d'appels le jour-même de la tempête.

### Le jour de la tempête

► Il est important de limiter vos appels à ceux qui sont importants ou urgents.

► Assurez-vous que l'information relative à un maintien ou à une interruption de service provient d'une source fiable. Vaut mieux valider l'information avant de la diffuser. Les rumeurs créent beaucoup de confusion, il faut éviter à tout prix leur propagation.

- La décision de suspendre le service pour un jour donné sera toujours prise AVANT l'ouverture des lignes du centre d'appels et avant les premiers embarquements du matin.

► Les médias sont informés dès que possible afin qu'ils diffusent tout avis d'interruption de service. Soyez donc à l'écoute!

## VOUS ÊTES BRANCHÉ À INTERNET?

### Inscrivez-vous à la Liste des branchés

L'ordinateur personnel et l'Internet sont des outils de communications qui ont transformé notre environnement. Le service de transport adapté de la STM aimerait bien que ses clients «branchés» se manifestent.

Internaute, manifestez-vous! Faites-nous parvenir un bref courriel avec votre **nom** et votre **numéro de dossier**. Nous vous inscrirons sur la Liste des branchés. Cette liste nous permettra de communiquer rapidement et directement avec les clients inscrits. Voici notre adresse : [transport.adapte@stm.info](mailto:transport.adapte@stm.info).

Au plaisir!

## UN PIONNIER DU TRANSPORT ADAPTÉ NOUS A QUITTÉS

C'est avec une grande tristesse que nous avons appris le décès de monsieur Jean-Marc Forest. Ce pionnier du transport adapté au Québec est décédé à l'âge de 72 ans le 23 septembre dernier, des suites d'une longue maladie.

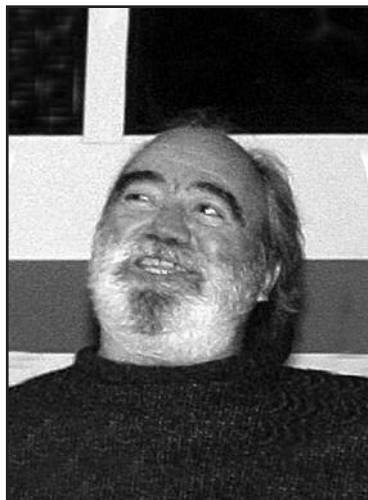


Photo : Sandrine De Pas

### Un visionnaire et un pionnier

Au début des années 70, Jean-Marc et son frère Jacques partageaient une vision. Eux-mêmes atteints d'une maladie dégénérative qui les confinait à un fauteuil roulant, ils étaient convaincus que l'intégration sociale des personnes handicapées exigeait la mise sur pied de moyens de transport adaptés à leur condition. Leur vision devint réalité lorsqu'en 1972, Minibus Forest débutait ses opérations avec l'acquisition d'un premier véhicule adapté.

Année après année, ce service a connu une forte croissance. En 1979 Minibus Forest réalisait plus de 70 000 déplacements. L'année précédente, dans la foulée du mouvement de reconnaissance des droits des personnes handicapées, le gouvernement du Québec avait légiféré afin que toutes les sociétés de transport de la province se dotent d'un service de transport adapté. Ainsi, en avril 1980, le service de transport adapté de la CTCUM voyait le jour. Bien entendu, le parc de véhicules et une bonne partie des employés de Minibus Forest ont été intégrés au nouveau service.

### Un homme qui inspirait le respect

Jean-Marc a ainsi pu poursuivre son œuvre à la CTCUM. Sa grande sagesse et sa forte personnalité ont laissé des traces indélébiles chez tous ceux et celles qui l'ont côtoyé. Sa carrière à la CTCUM et à la STCUM s'est poursuivie jusqu'en 1990, alors qu'il prenait une retraite bien méritée.

En 2005, lors des célébrations entourant le 25<sup>e</sup> anniversaire de son service de transport adapté, la STM avait remis à Jean-Marc une plaque souvenir. On pouvait y lire ce qui suit : *«Certains disent qu'il faut que ça change, puis d'autres agissent pour que ça change»*. Jean-Marc était l'un des chefs de file du deuxième groupe. Il a ouvert le sentier et l'a balisé avec sa détermination et son profond humanisme.

La STM tient à exprimer ses plus sincères condoléances à la famille et aux amis de Jean-Marc.

## MONSIEUR DANIEL BEAUCHAMP REÇOIT LE PRIX GUY CHARTRAND 2007

Le 30 mai dernier, lors du déjeuner bénéfique soulignant son trentième anniversaire, l'organisme Transport 2000 Québec a remis à monsieur Daniel Beauchamp, ex-directeur du service de transport adapté de la STM, le prix Guy-Chartrand 2007 dans la catégorie *«Développement et amélioration du transport collectif»*.

Ce prix voulait reconnaître les réalisations de monsieur Beauchamp pendant ses trois années (2003-2006) en tant que directeur du TA de la STM.

Homme d'action, rassembleur et décidé à faire du transport adapté un succès collectif, monsieur Daniel Beauchamp,

employé de la STM depuis 1980, a réussi à relever le défi de la qualité. Sous sa direction, l'achalandage a augmenté de 35 %, le nombre de plaintes a diminué de près de 40 % et les coûts par déplacement ont diminué de 10 %.

En octobre 2006, monsieur Beauchamp a été promu au poste de directeur principal - Réseau des autobus de la STM.

## 20<sup>E</sup> ÉDITION DU COLLOQUE SUR LE TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

C'est sous le thème, «La responsabilité du transport des personnes, ça se partage» que s'est tenue, du 26 au 28 septembre dernier, la 20<sup>e</sup> édition du *Colloque sur le transport adapté des personnes à mobilité réduite*. Cette année, c'est la ville de Rivière-du-Loup qui accueillait les participants de toutes les régions du Québec.

Un des ateliers du colloque était animé par messieurs Jean-Noël Quessy (président), Daniel Bouchard (directeur général), du *Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi* (CPCDIT) et monsieur Jacques Sicard, surintendant à la livraison du service/taxi au TA de la STM. Cet atelier portait sur les problèmes opérationnels dans l'industrie du taxi.

Parmi les sujets abordés dans cet atelier, on retrouvait la formation des chauffeurs, la compréhension de la réalité des personnes handicapées, les façons de faire afin de résoudre les problèmes opérationnels, les véhicules et le volume de déplacements à effectuer.

### Un peu d'histoire

C'est en 1988, sur l'initiative de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), en collaboration avec le ministère des Transports du Québec (MTQ), qu'a été créé le Colloque sur le transport adapté au Québec. Déjà, plus de 160 personnes manifestaient leur intérêt en y participant.

À cette époque, la clientèle participante était composée principalement des intervenants directement concernés par l'organisation du transport adapté, soit les transporteurs publics et le ministère des Transports du Québec. Leurs préoccupations étaient surtout reliées à des

questions d'opération et d'organisation du transport, ces questions étant associées à des besoins pressants de la clientèle et à une croissance rapide des services offerts.

Après une quinzaine d'années, des constats amènent une actualisation de la formule annuelle du colloque : l'élargissement des services de transport à de nouvelles clientèles, l'émergence de nouveaux partenaires et une affirmation claire des besoins des différentes clientèles.

Au cours de cette même période, l'Alliance des Regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ), organise deux événements majeurs : en 1992, un colloque provincial ayant pour thème «Feu vert au transport adapté» et, en 1998, un forum provincial sous le thème «L'accès au transport, pour tous... rêve ou réalité». Ces deux événements et le succès qu'ils remportent incitent l'ACTU à revoir ses objectifs.

C'est ainsi qu'en 1999, une alliance stratégique est conclue entre l'ACTU et l'ARUTAQ pour la tenue annuelle du Colloque sur le transport adapté au Québec.

Pour le comité organisateur, cette transition a représenté un défi des plus stimulants puisque le colloque devenait ainsi un lieu d'échange privilégié à la fois pour les transporteurs et les clients des différentes régions du Québec. Cette collaboration s'est traduite non seulement par un enrichissement des contenus et des moyens diversifiés de les présenter, mais également par un élargissement des intervenants concernés par la question du transport adapté. Progressivement, le «Colloque sur le

transport adapté» est devenu le «Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite», d'où l'appellation actuelle, géré par un conseil d'administration qui s'adjoint les services de bénévoles du milieu pour l'organisation logistique de l'événement.

Depuis cette unification, tous les colloques ont confirmé qu'il est possible d'établir un partenariat durable entre différents intervenants et ce, dans une perspective de développement d'un transport adapté répondant aux besoins véritables de ses utilisateurs.

Outre l'ACTU et l'ARUTAQ, plusieurs partenaires s'impliquent à chaque année dans la réalisation du Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite : l'Alliance des services de transport adapté du Québec (ASTAQ), l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), le ministère des Transports du Québec (MTQ) et le Regroupement des organismes de transport adapté du Québec (ROTAQ).

Dans le but de favoriser la participation de tous les intervenants concernés par le transport adapté, le Colloque a lieu, à chaque année, dans une région différente.

## MEILLEURS VOEUX

Les employés du service de Transport adapté de la STM, les membres du Comité d'admission et du Comité usagers/transporteur vous souhaitent un joyeux Noël et une année 2008 remplie de santé, de prospérité et de bonheur.



## • COORDONNÉES À CONSERVER •

### Téléphone

Un seul numéro à retenir

**514 280-8211**

### Notre adresse

**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**

### Demandes de déplacements réguliers

### Demandes de déplacements par anticipation

Télécopieur :

**514 280-6313**

### 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

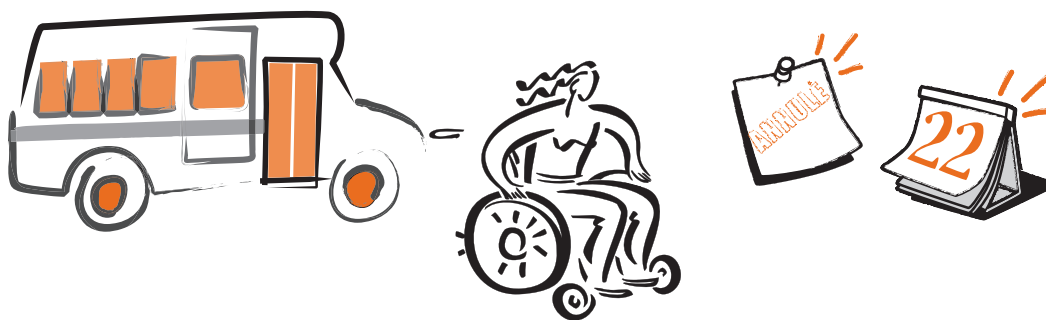
**www.stm.info**

### Service à la clientèle – courriel

**transport.adapte@stm.info**

### ADRESSES FAVORITES – courriel

**adresses.favorites@stm.info**



TRANSPORT  
**CONTACT**

STM

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

### Édition et rédaction

Gilles Vaillancourt

### Révision

Serge Savard

### Traduction

CH KAY

### Conception graphique

Michel Gagnon

### Photographie

Guy Payment

### Transport Contact

est un bulletin d'information publié par la direction  
Communications et service à la clientèle.

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.*