

# TRANSPORT CONTACT



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

Juin 2009

LA CARTE OPUS ARRIVE!



En haut : une cliente payant avec sa carte OPUS.  
En bas : l'équipe OPUS a rencontré les associations de personnes handicapées.

Courrier Poste Publication  
Numéro de convention 40015715



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

# La carte OPUS

**LA PUCE ÉLECTRONIQUE EST DANS LE PETIT CARRÉ DORÉ SUR LA CARTE.**



## Une carte électronique

La carte OPUS est une carte à puce. C'est-à-dire que la carte contient une puce électronique semblable à celles qu'il y a dans les ordinateurs. C'est dans cette puce que sont emmagasinés vos laissez-passer.

## Une carte rechargeable

Apportez votre carte OPUS à l'endroit où vous achetez habituellement vos laissez-passer pour la faire recharger. Le vendeur place votre carte sur un appareil qui fait entrer votre abonnement d'un mois ou d'une semaine dans la puce de votre carte.

## Des tarifs différents au Transport adapté

La carte OPUS chargée d'un laissez-passer mensuel ou hebdomadaire est acceptée au Transport adapté.

Si jusqu'à maintenant vous avez toujours utilisé des billets, désormais, vous paierez en argent : **2 \$ tarif régulier et 1,10 \$ tarif réduit.**

Le tarif en argent du Transport adapté est équivalent au prix des billets en lisières. C'est pourquoi il est moins élevé que celui du réseau bus et métro.

## Pas de passages individuels sur OPUS au Transport adapté

Les clients qui utilisent le bus ou le métro peuvent charger des passages individuels sur leur carte OPUS. Les passages individuels sont vendus en lots de 6 ou de 10. Les passages individuels ne sont pas acceptés au Transport adapté.



## UNE PUCE CHANGE LES HABITUDES DES CLIENTS DU TRANSPORT ADAPTÉ

### Le paiement sur l'honneur

Lorsque vous montrez votre carte OPUS chargée d'un titre mensuel ou hebdomadaire à un chauffeur du Transport adapté, il prend pour acquis que vous êtes en règle, c'est ce qu'on appelle le paiement sur l'honneur.

Lorsque vous payez en argent, le chauffeur en fait l'inscription sur sa feuille de route. C'est cette note qui prouve que vous avez payé.

### Le contrôle du paiement

Des inspecteurs peuvent faire des vérifications en tout temps. Toute personne voyageant en minibus ou taxi sans titre de transport valide s'expose à recevoir un constat d'infraction selon le règlement R-105. Le montant de l'amende peut aller de 150 \$ à 500 \$.

### Une carte avec ou sans photo?

Si vous voyagez au tarif ordinaire, vous avez besoin d'une carte OPUS ordinaire, sans photo.

Les jeunes de 6 à 11 ans, les étudiants de 12 à 25 ans et les personnes âgées de 65 ans et plus doivent avoir une carte OPUS avec photo. Cette carte est nécessaire pour acheter des titres de transport au tarif réduit. La carte avec photo est disponible chez SPEQ photo à la station de métro McGill.

**Votre carte du Transport adapté est toujours valide, ayez-la toujours sur vous!**

# COMMENT OBTENIR UNE CARTE OPUS **AVEC PHOTO** POUR LE TARIF RÉDUIT :

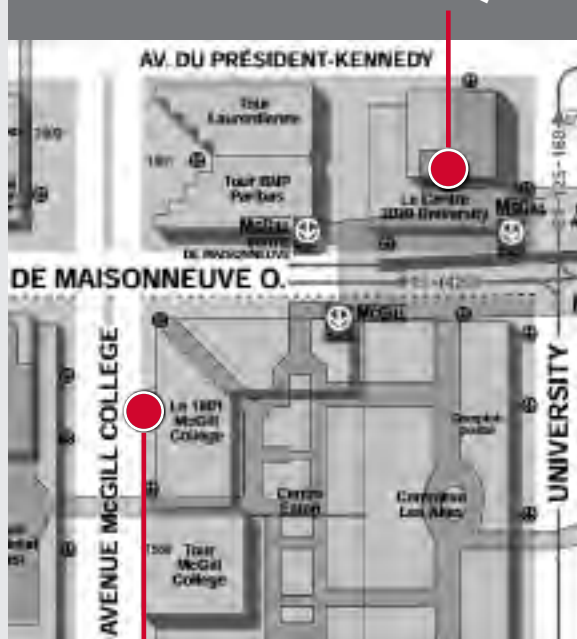
Studio SPEQ Photo  
2020, rue University (niveau métro)  
Station de métro McGill  
514 876-0125

1. Entrer au 1801, avenue McGill College;
2. Prendre les ascenseurs identifiés « Centre Eaton » (situés après la série de 6 ascenseurs) et descendre au niveau 2;
3. Tourner vers le centre commercial et suivre les indications MÉTRO;
4. Sortir dans le corridor du métro et se diriger vers la droite (les portes ne sont pas automatiques);
5. Rendu au complexe Les Ailes, tourner à gauche vers le 2020 University;
6. Entrer au 2020 University (une porte est automatique) et continuer tout droit jusqu'au studio SPEQ photo.



Trajet vers le studio SPEQ à partir  
de l'arrêt du Transport adapté  
(1801, av. McGill College)

## Studio SPEQ Photo



Arrêt du transport adapté



**POUR PLUS D'INFORMATION**  
**514 280-8211 option 4** ou  
**www.carteopus.info**  
ou sur **www.stm.info**,  
section Transport adapté

# AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER

Les membres de l'équipe du Transport adapté sont à votre service. Pour vous donner le meilleur service possible, ils ont besoin de votre aide. C'est simple, vous n'avez qu'à informer le Transport adapté de tout changement qui concerne votre dossier de transport.

Pour nous signaler des changements, vous pouvez appeler au Service à la clientèle ou utiliser les formulaires disponibles sur la page Web du transport adapté à l'adresse :

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

Voici des exemples de situations qui peuvent influencer vos déplacements en été. ■

## CAMP DE VACANCES À L'EXTÉRIEUR DE MONTRÉAL 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, vous n'avez qu'à faire comme suit :

FAITES UNE **DEMANDE DE DÉPLACEMENT DE GROUPE**

---

10 jours à l'avance

---

par télécopieur : 514 280-5317

---

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

---

Le formulaire de demande est disponible dans la section **Formulaires** de notre site Web : [www.stm.info/t-adapte/](http://www.stm.info/t-adapte/) ou par téléphone au Service à la clientèle : **514 280-8211**

Confirmez le plus tôt possible les noms des personnes qui seront du groupe. Vous devez nous aviser de toute annulation 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. ■

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

La saison des camps de jour approche. Réservez les déplacements de votre jeune au moins sept jours à l'avance. Voici comment procéder :

Demandez le formulaire **Demande de déplacement pour camp de jour** au Service à la clientèle **514 280-8211, option 4.**

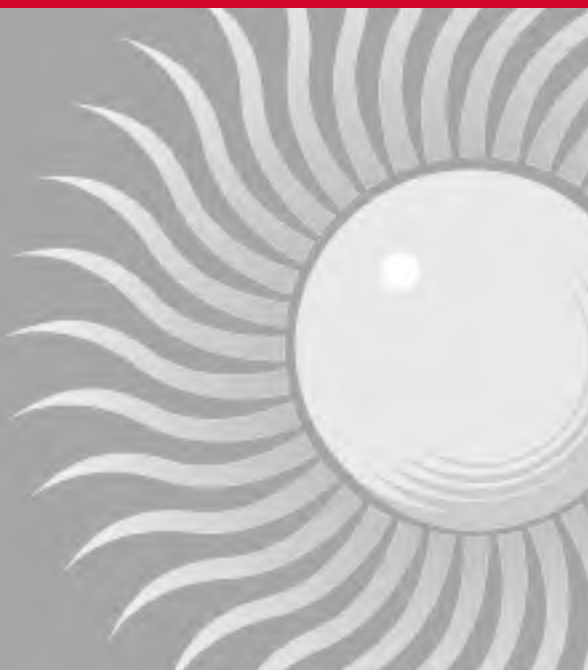
Retournez ensuite le formulaire rempli par courrier ou par télécopieur à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués sur le formulaire.

## 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. ■

## ANNULER LE PLUS TÔT POSSIBLE, C'EST IMPORTANT !

À toutes les fois que vous **N'AVEZ PLUS BESOIN** d'un déplacement déjà planifié et confirmé par le Transport adapté, nous vous prions de l'annuler le plus rapidement possible. Merci! ■



## LA RÉSERVATION EN LIGNE, C'EST POUR QUAND?

Le numéro de juin 2008 de Transport Contact annonçait en grande pompe que la réservation par Internet était pour bientôt. Alors, est-ce que ça s'en vient? Pourriez-vous demander!

La réponse est OUI! Depuis la parution de l'article, il y a un an, des clients choisis du Transport adapté ont expérimenté le système et ont aidé à corriger des problèmes ou des difficultés rencontrées à son utilisation. Nous sommes à préparer la documentation d'aide aux utilisateurs et pensons que l'ensemble des clients pourront réserver en ligne à compter de septembre.

Signalons que le site Web de la réservation en ligne a reçu une certification AA de l'organisme *Accessibilité Web*, les clients du Transport adapté pourront donc disposer d'un site de réservation vraiment... adapté.

Vous recevrez tous les détails dès que le système sera fin prêt. ■

## VOUS PARTEZ EN VACANCES? DEMANDEZ L'INTERRUPTION TEMPORAIRE DE VOS DÉPLACEMENTS RÉGULIERS!

Vous partez en vacances? La voisine va ramasser votre courrier, le camelot n'apportera pas votre journal; vous avez tout prévu croyez-vous? Et le transport adapté, vous y avez pensé?

Chaque été, c'est immanquable, nous nous rendons inutilement chez des usagers partis en vacances sans nous aviser! Vous pouvez facilement prévenir ces pertes de temps en interrompant temporairement vos déplacements réguliers.

C'est facile et rapide! Vous n'avez qu'à appeler un agent du centre d'appels, au **514 280-8211, option 2**.

Vous pouvez faire interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de huit semaines. Appelez-nous aussitôt que votre période de vacances sera fixée. En évitant des déplacements inutiles de nos véhicules, les places libérées deviennent disponibles pour d'autres usagers. ■

## VOUS DÉMÉNAGEZ? N'OUBLIEZ PAS VOTRE CHANGEMENT D'ADRESSE!

Évitez les mauvaises surprises avec votre horaire régulier en faisant votre changement d'adresse le plus tôt possible. La STM ajuste votre horaire à partir de votre nouvelle adresse de résidence.

Appelez au Service à la clientèle : **514-280-8211, option 4**, ou utilisez le formulaire *Avis de changement d'adresse* disponible Dans la section Formulaires de notre site Web : **[www.stm.info/t-adapte/](http://www.stm.info/t-adapte/)** ■

## À PROPOS DE LA SUSPENSION DES MINIBUS

Nos clients nous disent souvent que la suspension de nos minibus est dure. Une équipe de spécialistes de l'Ingénierie et du Transport adapté travaille à trouver une solution à ce problème. Nous espérons bientôt vous transporter plus en douceur. ■



## RÉSEAU ACCESSIBLE DE BUS LES NOUVEAUX BUS AVEC RAMPE À L'AVANT

Les nouveaux bus 2009 de la STM, qu'on reconnaît à leurs couleurs différentes, comportent aussi des changements pour le transport accessible.

### Rampe à l'avant

Sur ces bus, la rampe d'accès aux fauteuils roulants est maintenant située à l'avant. Ce modèle de rampe a été choisi car il est plus fiable. Grâce à des autocollants apposés sur le côté du bus la personne en fauteuil roulant qui attend un bus accessible saura vers quelle porte se diriger.

### Déplacement de la zone réservée

La zone réservée aux personnes en fauteuil roulant est située plus près de la porte avant dans les nouveaux bus. De plus, il n'y a plus de grande banquette à relever; l'espace est occupé par 4 strapontins, c'est-à-dire des sièges individuels qui se relèvent seuls lorsque la personne se lève, comme au cinéma.



*Sur les nouveaux autobus, le symbole universel d'accessibilité est apposé près de la porte avant.*



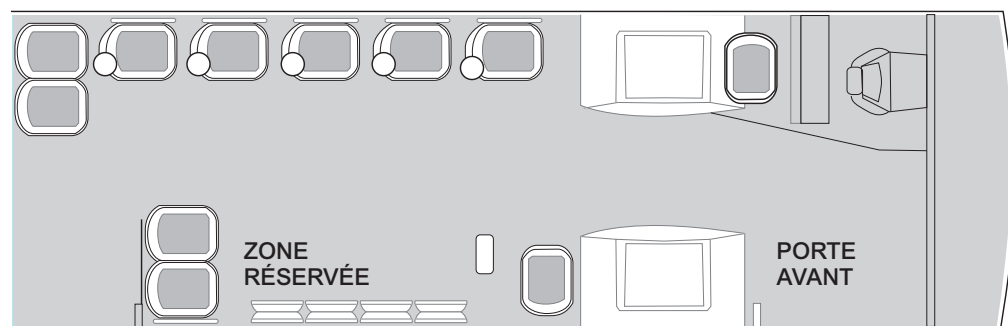
*Et un autocollant « Rampe d'accès à l'avant » est posé aux portes arrière.*



### Perception à l'avant

Puisque la rampe à l'avant permet de passer près du chauffeur, la perception dans les nouveaux bus est donc la même pour tous. Les personnes en fauteuil roulant effectuent leur paiement à la boîte de perception à l'entrée. Quant aux autobus avec rampe à l'arrière, le mode de perception ne change pas, la personne en fauteuil doit avoir un titre de transport valide en sa possession ou effectuer un paiement en argent par une enveloppe de perception.

### SECTION AVANT DES NOUVEAUX BUS



# DÉFI SPORTIF 2009

## L'ÉQUIPE DU TA SUR LA PLUS HAUTE MARCHÉ DU PODIUM

Encore une fois, le Défi sportif a été un succès sur toute la ligne. À titre de commanditaire et de partenaire de l'événement, la STM a de quoi être fière!

Être transporteur officiel d'un événement de cette ampleur exige énormément d'organisation. Il faut transporter les athlètes et leurs entraîneurs de l'aéroport à leur hôtel, puis entre les différents plateaux sportifs au gré des compétitions qui modifient sans cesse les horaires et les parcours. Sans compter les barrières linguistiques qu'il faut surmonter puisque les participants proviennent de divers pays.

L'équipe du transport adapté a, encore une fois, démontré son professionnalisme, son engagement et son savoir-faire et ce, sur tous les plans. De la planification des déplacements jusqu'à l'entretien des minibus en passant par un transport en toute sécurité sous la supervision des chefs d'opérations expérimentés et disponibles.

Une médaille d'or et un gros MERCI à toute l'équipe du Transport adapté!

### Un athlète de la STM qui nous fait honneur

Parlant de médaille d'or, un athlète de la STM s'est démarqué par ses performances à la SUPER FINALE de basketball en fauteuil roulant au Défi sportif. Le chef de la section Service à la clientèle au Transport adapté, Gérald Brûlé, s'alignant avec Équipe Québec nous a encore fait honneur devant une foule enthousiaste et nombreuse, en remportant la médaille d'or contre l'équipe de Colombie-britannique, pourtant favorite!

Médaille d'or au cou, les membres de l'équipe québécoise de basketball en fauteuil savourent leur victoire. Gérald Brûlé, le numéro 12 ci-contre, est notre champion bien à nous. Les succès sportifs de Gérald n'ont d'égal que dans son travail acharné au Transport adapté. Bravo Gérald!



La chauffeure de minibus Claudette Généreux fixe le fauteuil d'une athlète de l'équipe de rugby en fauteuil roulant de Grande-Bretagne.



Michel Leduc, commis divisionnaire, et Genton Hong, chef d'opérations, deux grands artisans du succès de l'événement, posent fièrement devant une affiche sur laquelle Chantal Petitclerc a écrit un mot de remerciement à tous les employés du Transport adapté.



## 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



### Téléscripteur (TTY)

514 280-5308

Réservé aux clients incapables de communiquer verbalement. Des modalités particulières sont prévues pour les clients 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.



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

Télécopieur : 514 280-6313



### Site Web

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



### Service à la clientèle – courriel

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



### ADRESSES FAVORITES – courriel

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

# Bon été à tous!

TRANSPORT  
**CONTACT**

### STM

#### Centre de transport adapté

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

### Rédaction et révision

Denis Duquette,

### Traduction

Anne Charland,  
Sally Davidson

### Conception graphique

STM

### Photographie

Guy Payment

### Transport Contact

est un bulletin d'information  
publié par la Direction et  
service à la clientèle de la STM.

Reproduction permise avec  
mention de la source.

*Should you wish to obtain an  
English version of **Transport  
Contact**, please call Customer  
Service at **514 280-8211  
(option 4)**.*

*We will gladly mail it to you.*



### Sources Mixtes

Groupe de produits issu de forêts  
 bien gérées, de sources contrôlées  
 et de bois ou fibres recyclés.  
 [www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. SGS-COC-2459  
 © 1996 Forest Stewardship Council