

## **Le 2 septembre 2003...**

# **le Service de transport adapté de la STM se transforme**

**L**e 2 septembre 2003, la STM mettra en service un nouveau système informatique (ACCÈS 5 de la firme montréalaise GIRO), un nouveau système de réponse vocale interactive (RVI) et un nouveau numéro de téléphone unique pour accéder à tous nos services. Ce sera l'aboutissement d'une longue mutation. Par cette transformation, la STM veut améliorer de façon marquée certains aspects importants des services offerts aux usagers du transport adapté.

Ce défi est inspiré des attentes et des besoins exprimés par les usagers et la mutation qui en découle est le fruit des efforts, de la créativité et de la ténacité d'une équipe d'employés, de fournisseurs et de consultants. Et que dire du processus consultatif fertile qui a permis à ce projet de profiter de la contribution des représentants des usagers et de plusieurs partenaires. Le 2 septembre sera le point culminant de plusieurs mois d'efforts soutenus.

***Vous êtes directement concerné par cette transformation si vous êtes un usager admis au service, un parent ou un aidant qui devez communiquer plus ou moins souvent avec le Service de transport adapté de la STM.***

***Vous êtes directement concerné si vous êtes un intervenant ou un cadre du réseau de la santé et des services sociaux dont la clientèle utilise le transport adapté. En effet, la transformation du TA de la Société de transport de Montréal permettra, entre autres, à tous ceux qui sont impliqués dans les processus de demande de déplacement (déplacements réguliers, occasionnels ou par anticipation) et de suivi (retard, confirmation, consultation, etc.) de sauver un temps précieux.***

Nous sommes persuadés que vous apprécierez ces changements. Toutefois, certaines transformations demanderont

à certains d'entre vous de modifier quelques habitudes acquises de longue date. Soyez rassurés, vos efforts d'adaptation seront grandement récompensés et vous constaterez que la transition se fera sans douleur. Nous savons à quel point le transport adapté est important pour vous. Aussi sommes-nous convaincus que vous prendrez le temps de lire attentivement cet important numéro du bulletin **Transport Contact**.

Ce **Transport Contact** et le nouveau **Guide de l'utilisateur** joints à cet envoi sont là pour vous guider, vous accompagner dans un environnement qui se transforme afin de mieux répondre à vos besoins. Nous avons aussi joint à cet envoi un autocollant à apposer sur votre appareil téléphonique qui devrait vous aider à mémoriser ou à consulter rapidement notre nouveau numéro de téléphone.

  
**Changer**  
pour mieux  
**répondre**

# Des services améliorés et des nouveautés

**PLUS FACILE, PLUS ACCESSIBLE, PLUS RAPIDE...  
ET DES NOUVEAUTÉS INTÉRESSANTES**

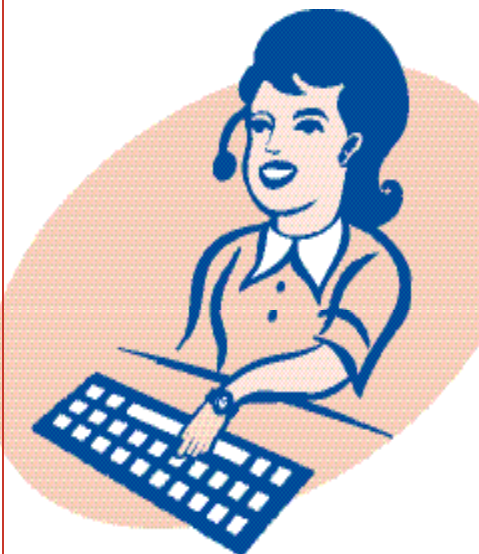
## Plus facile avec le 514-280-8211

Les usagers de longue date avaient fini par s'habituer à nos nombreux numéros de téléphone. Chaque numéro était dédié à une fonction spécifique. Ces numéros étaient en si grand nombre que les utilisateurs occasionnels, moins familiers avec nos services, avaient un mal fou à s'y retrouver.

À cela s'ajoutait la frustration découlant de l'impossibilité de transférer l'appel de la personne qui avait composé un mauvais numéro. L'appelant devait alors faire un deuxième appel et, parfois, attendre une deuxième fois dans la file d'attente du Centre de réservation avant qu'un agent ne lui réponde. Ce n'était pas toujours une sinécure!

Il y avait trop de numéros : deux pour les demandes de déplacement, deux pour l'Info-retard, un pour le Service à la clientèle, un pour les demandes de déplacement acheminées par télécopieur. Vous en aurez bientôt fini avec les inconvénients reliés à ces trop nombreux numéros de téléphones.

réservation entraînaient souvent un engorgement des lignes téléphoniques. Ce goulot d'étranglement étant dorénavant pratiquement éliminé, l'engorgement des lignes téléphoniques ne devrait plus être qu'un mauvais souvenir.



**À compter du 2 septembre,  
un seul numéro de téléphone à retenir :**

**514-280-8211**

## Plus accessible

À compter du 2 septembre, le Centre de réservation devrait être beaucoup plus accessible. Cette amélioration se fera particulièrement sentir dans les périodes de pointe, à la rentrée d'automne par exemple. Cette amélioration sera due au nouveau système informatique ACCÈS 5 qui automatise le traitement des demandes de déplacement.

Les habitués connaissent ce vieux problème. Depuis des années, en période de forte demande, les fastidieuses tâches de recherche et de programmation réalisées par les agents du Centre de

## Plus rapide

Aussi, à compter du 2 septembre, vous constaterez que nos nouveaux outils nous permettent d'offrir un traitement rapide et efficace de vos demandes. L'automatisation du traitement des demandes de déplacement permettra de traiter rapidement chaque demande.

Évidemment, il y aura une période de rodage. Mais nous sommes convaincus qu'après le 2 septembre 2003, vous vous direz : « Le TA de la STM, c'est plus facile, plus accessible et plus rapide qu'avant. »

## CODE D'ACCÈS : Changements importants aux services automatisés

La Ligne interactive actuelle (280-7400) ne sera plus disponible à compter du 2 septembre 2003. Toutefois, les utilisateurs des services automatisés auront accès aux mêmes services et même plus en composant le 280-8211 et en sélectionnant l'option 3.

Afin de protéger la confidentialité des transactions, deux étapes sont toujours nécessaires avant de pouvoir accéder au menu.

La première étape est identique à celle utilisée avec la Ligne interactive.

### Étape 1 (avant le 2 septembre)

- ✓ Entrez le **numéro de dossier** (5 chiffres) et **validez le nom** associé à ce numéro.

Les utilisateurs de la Ligne interactive noteront un changement important dans la deuxième étape.

L'ordre dans lequel vous devez entrer les chiffres de la date de naissance (qui forment le code d'accès) sera **inversé.**

Ainsi, jusqu'à l'implantation du nouveau système, les utilisateurs de la Ligne interactive continueront d'entrer en premier les deux chiffres du jour suivis des deux chiffres du mois.

**Ex. :** le 17 avril = 1704  
le 4 décembre = 0412

Toutefois, **après l'implantation du nouveau système**, une fois que le numéro de dossier aura été saisi, **la deuxième étape se fera comme suit :**

- ✓ Entrez le **code d'accès de 4 chiffres**

Le code d'accès sera alors constitué à partir du mois et du jour de la date de naissance de l'utilisateur :

**Ex. :** le 17 avril = code 0417  
le 4 décembre = code 1204

Ces étapes complétées, il suffira de choisir une des options qui vous sont proposées.

# Des nouveautés intéressantes

## La Ligne interactive remplacée par un SRVI

Les services connus jusqu'à maintenant sous le nom de Ligne Interactive seront remplacés le 2 septembre prochain par un nouveau système de réponse vocale interactive (SRVI). **Tous les appels au 514-280-8211 seront traités par le SRVI.**

## Le SRVI proposera cinq options de service.

### • Option 1

services offerts par l'entremise d'un agent du Centre de réservation.

- ✓ Demande de déplacement régulier
- ✓ Demande de déplacement par anticipation
- ✓ Demande de modification d'un déplacement
- ✓ Demande de déplacement occasionnel.

### • Option 2

services offerts par l'entremise d'un agent du Centre de réservation.

- ✓ Signalement d'un retard
- ✓ Demande de confirmation ou de rappel des heures de déplacement
- ✓ Annulation de déplacement

### • Option 3

est celle des services automatisés.

- ✓ Signalement d'un retard
- ✓ Annulation de déplacement
- ✓ Confirmation ou consultation d'heures de déplacement
- ✓ Demande de déplacement occasionnel<sup>1</sup>  
(disponible avant la fin de 2003)

1 Avant de faire une première demande de déplacement occasionnel par l'entremise des services automatisés, l'usager devra communiquer avec un agent du Centre de réservation afin de faire activer cette fonction dans sa fiche informatisée. De plus, il sera utile de bien lire la section « Demande de déplacement occasionnel » dans le module 5 (Services automatisés) du *Guide de l'usager* et d'utiliser la fiche de données proposée.

### • Option 4

vous mettra en contact avec un agent du Service à la clientèle\*.

- ✓ Nouvelle demande ou suivi d'admission
- ✓ Demande d'information sur nos services
- ✓ Commentaire ou plainte
- ✓ Tout autre sujet

\* Pendant les heures d'ouverture du Service à la clientèle

### • Option 5

vous permettra d'écouter nos capsules d'information générale.

agent qui pourra vous aider.

**Ceux et celles qui utilisaient les services de la Ligne interactive pour annuler des déplacements ou consulter leur horaire pourront continuer à le faire. Veuillez cependant prendre note qu'à compter du 2 septembre, ces services seront intégrés aux services automatisés.**

Les services automatisés vous offriront aussi de nouveaux choix intéressants.

## Dès le 2 septembre, vous pourrez :

- ✓ Signaler un retard rapidement, sans passer par l'entremise d'un agent du Centre de réservation. Vous pourrez le faire en interaction directe avec le SRVI.

## De plus, avant la fin de l'automne 2003 :

- ✓ Vous pourrez faire des demandes de déplacement occasionnel par l'entremise des services automatisés, et ce, 24 heures sur 24.



*Vous êtes réfractaires à ce type de technologie? Vous considérez ce type de service comme étant trop compliqué à utiliser? Soyez sans crainte! Vous n'avez pas été oubliés. Pendant les heures d'ouverture du Centre de réservation, vous pourrez faire toutes vos demandes de déplacement, vos modifications ou un signalement de retard par l'entremise d'un agent.*



Pour consulter les heures d'ouverture du Centre de réservation, voir le **Module 1 – Information générale** du nouveau *Guide de l'usager*.

## Services automatisés : des nouveautés qui seront appréciées

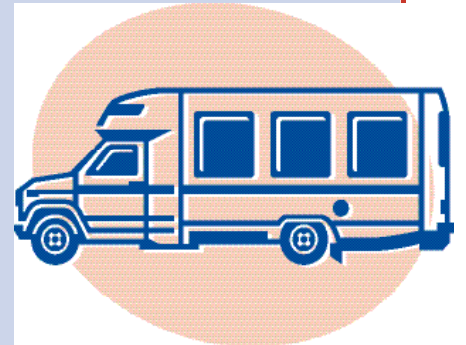
Les services automatisés (option 3) ont été conçus afin d'être le plus facile à utiliser possible. Par contre, si vous éprouvez une difficulté d'utilisation quelconque pendant les heures d'ouverture du Centre de réservation, vous aurez la possibilité de parler rapidement à un

**Ces changements susciteront plusieurs questions chez nos usagers.  
Nous avons donc tenté de les anticiper... et d'y répondre !**

## **CHANGEMENTS TOUCHANT L'ENSEMBLE DES DEMANDES DE DÉPLACEMENT**

*À l'exception des demandes de déplacement de groupe, toutes les demandes de déplacement et de modification devront être faites **par téléphone seulement**.*

*Afin de faciliter la communication avec nos services, des modalités particulières sont prévues pour certains usagers présentant un trouble important d'élocution ou de communication verbale.  
**Pour plus d'information, communiquez avec le Service à la clientèle.***



### **Quels sont les changements qui affectent le processus de demande de déplacement régulier ?**

Il arrivait souvent qu'un usager devait attendre des semaines avant d'obtenir une confirmation de déplacement régulier pour le travail, les études, le loisir. Eh bien, il y a du nouveau pour ce type d'utilisateur ! Croyez-le ou non mais, lors du même appel téléphonique, il sera possible de faire la demande déplacement régulier et d'en obtenir la confirmation !

Grâce au traitement automatisé, l'usager n'aura plus à téléphoner aussi souvent. Par exemple, dans le passé, il arrivait souvent que des déplacements réguliers ne puissent être confirmés à la date souhaitée. Cela pouvait prendre parfois quelques semaines. Pendant cette période, l'usager qui commençait un nouveau travail ou une nouvelle session à l'université devait faire des demandes de déplacement occasionnel pour chaque déplacement désiré jusqu'à ce qu'il obtienne une confirmation. Ceci générait un très grand nombre d'appels pendant la rentrée d'automne et avait pour effet d'engorger les lignes téléphoniques.

### **Qu'advient-il des demandes de déplacement régulier faites par télécopieur ?**

Compte tenu qu'il sera possible de faire une demande de déplacement régulier et d'obtenir la confirmation avec un seul appel téléphonique, le télécopieur devient tout à fait inutile en tant que mode de transmission.

Toutes les demandes de déplacement régulier devront être effectuées uniquement par téléphone.

Malgré le fait qu'il utilisait un télécopieur, le client devait malgré tout téléphoner afin d'obtenir sa confirmation. Il est gagnant avec la nouvelle procédure. Il n'aura plus besoin de télécopier sa demande, ni de s'inquiéter si elle a bien été

reçue. Il devra tout simplement téléphoner. Avec l'automatisation du traitement des demandes, l'usager va vite constater que le Centre de réservation est beaucoup plus accessible que par le passé. Il n'aura plus à subir les lignes toujours occupées ou les pertes de temps causées par les anciens procédés de traitement des demandes de déplacement.

Il est doublement avantageux de ne procéder que par téléphone. L'interactivité avec le demandeur est très utile. Elle permet d'éliminer les erreurs liées à l'utilisation du télécopieur et les pertes de temps inhérentes à la validation des données ou à la confirmation de la réception des documents.

Le demandeur pourra faire sa demande en tout temps, dès que son besoin sera clairement établi. Très souvent, il obtiendra sa confirmation longtemps avant le début de ses déplacements.

Grosso modo, tout le monde y gagne. Le client sauve du temps. La STM peut libérer des ressources qui seront affectées à d'autres tâches.

### **Quels changements toucheront la demande de déplacement occasionnel ?**

Dès le 2 septembre, il sera possible de faire une demande de déplacement occasionnel un jour plus tôt.

On pourra faire une demande de déplacement occasionnel à compter de trois jours à l'avance.

Évidemment, les demandes pourront aussi être faites deux jours à l'avance, la veille et le jour même. Elles seront toujours traitées en fonction des ressources disponibles lors de l'appel. Mais ce n'est pas tout !

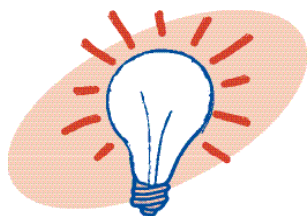
Il faut aussi noter qu'avant la fin de l'automne 2003, les usagers pourront faire leurs demandes de déplacement occasionnel par l'entremise des services automatisés.

### **Au moment de la demande, un manque de place entraînera-t-il automatiquement un refus de transport?**

Quand les conditions le permettront, l'agent pourra vous proposer de mettre votre demande de déplacement en attente. Vous n'aurez ensuite qu'à attendre qu'on vous téléphone au moment convenu afin de vous informer du suivi de votre demande. Vous n'aurez même pas à rappeler. De plus, grâce aux possibilités offertes par ACCÈS 5, le système pourra très souvent vous trouver une place. Évidemment, il va de soi que la mise en attente ne pourra être offerte quand les ressources disponibles seront insuffisantes.

### **Qu'est-ce qui rend possible la mise en attente d'une demande de déplacement?**

C'est simple, le système ACCÈS 5 travaille 24 heures par jour afin d'utiliser au maximum les ressources disponibles. Ceci permet d'offrir aux usagers un maximum de places bien jumelées. Par exemple, ACCÈS 5 peut trouver et utiliser les places devenues disponibles en raison des annulations enregistrées chaque jour. Ce qui n'était pas facile à faire auparavant. Ces opérations devaient être faites manuellement et demandaient beaucoup de temps. ACCÈS 5 peut faire ce travail beaucoup plus rapidement et beaucoup plus efficacement. C'est ce qu'on appelle l'optimisation. C'est l'utilisation maximale des ressources disponibles.



### **Est-ce qu'il y a des changements qui affectent les demandes de déplacement par anticipation et les demandes de déplacement pour un rendez-vous médical?**

- ✓ Le déplacement par anticipation et le déplacement pour un rendez-vous médical seront dorénavant soumis aux mêmes modalités.
- ✓ Le motif de déplacement pour rendez-vous médical devient un des motifs autorisés pour une *demande de déplacement par anticipation.*
- ✓ Les autres motifs pour une demande de déplacement par anticipation restent les mêmes.

### **Quelles sont les nouvelles modalités?**

- ✓ Ce type de demande pourra être fait par téléphone seulement et par l'entremise d'un agent du Centre de réservation.
- ✓ La demande de déplacement par anticipation devra être faite à compter de sept jours avant la date du déplacement, pas avant.

Par exemple, pour un déplacement prévu le lundi 17 du mois, on pourra faire une demande de déplacement par anticipation à compter du lundi 10, jusqu'à la journée même du déplacement.

### **Les gens qui obtiennent un rendez-vous médical longtemps à l'avance devront attendre sept jours avant leur rendez-vous pour faire leur demande?**

Oui ! La STM est tout à fait consciente qu'il s'agit là d'un inconvénient. Il est toutefois largement compensé par le fait qu'il ne sera pas nécessaire de rappeler afin d'obtenir une confirmation. Elle sera donnée à l'utilisateur lors de l'appel. De plus, l'utilisateur garde le privilège de pouvoir faire sa demande avant l'entrée des demandes de déplacement occasionnel.

C'est un paramètre du système ACCÈS 5 qui impose cette règle. C'est seulement à partir de sept jours avant la date d'un déplacement qu'il devient possible de confirmer le déplacement au client. Compte tenu qu'on ne souhaite pas générer d'appels téléphoniques inutiles (pour la confirmation), le critère de sept jours à l'avance s'est imposé de lui-même.

Sept jours avant un rendez-vous médical, l'utilisateur ou son aidant devra prendre l'habitude d'inscrire à son calendrier : *Faire ma demande de déplacement par anticipation.*

### **Pouvez-vous rappeler les motifs justifiant une demande de déplacement par anticipation?**

- ✓ Rendez-vous médical
- ✓ Entrevue ou un examen d'embauche
- ✓ Réunion d'un membre d'un conseil d'administration
- ✓ Comparution en cour
- ✓ Spectacle
- ✓ Départ ou retour de l'aéroport de Dorval, de la Station centrale d'autobus ou de la Gare centrale

### **Quels sont les changements qui affecteront les demandes de déplacement de groupe?**

Aucun changement comme tel.

Toutefois, les déplacements de groupe qui se répètent aux mêmes heures et au même endroit à chaque semaine sont dorénavant considérés comme étant des demandes de déplacement régulier.

Compte tenu du nombre d'utilisateurs concernés et afin de faciliter le traitement de ces demandes, les responsables de l'organisation de ces activités qui font ce type de demande seront mis en contact avec un responsable du Guichet des établissements et organismes. Leur demande sera alors spécifiquement prise en charge et le répondant pour l'organisme partenaire sera informé de la procédure à suivre quant au suivi de la demande et aux règles d'utilisation qui s'y rattachent.

### **Est-ce que l'efficacité du système amènera des coupures de budget ?**

Non! Parce que la demande est trop forte. Les gains de productivité obtenus devraient plutôt permettre de réaliser plus de déplacements avec les ressources financières disponibles.

**L**a nouvelle chronique **Partenaires** présente aux lecteurs du bulletin *Transport Contact* les organismes qui collaborent étroitement avec le Service de transport adapté de la STM, communément appelé TA, afin d'améliorer les services offerts aux usagers. Toujours sous l'angle du partenariat, cette page permettra de suivre l'évolution de certains dossiers importants.

### Le RUTA

À la lecture de ces quelques lignes, vous comprendrez qu'il allait de soi que le Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA) de la CUM\* soit le premier partenaire présenté dans cette nouvelle chronique.

Les RUTA sont officiellement reconnus par le gouvernement du Québec. Aussi, sur le territoire de Montréal, le RUTA de la CUM est le principal porte-parole des personnes handicapées utilisatrices des divers types de services de transport qui leur sont offerts. Qu'il s'agisse de transport adapté, d'accessibilité du réseau d'autobus, du métro ou du réseau de train de banlieue ou de liaison par autocar entre certaines villes du Québec, le RUTA apporte une contribution significative autant sur le plan du développement de ces services qu'en assumant le rôle légitime de chien de garde des intérêts des usagers.

### Le RUTA : leader du processus de concertation

En créant et en coordonnant depuis 1983 la *Table de concertation sur le transport*, le RUTA assume un rôle de leader en canalisant les points de vue et les intérêts de nombreux organismes intéressés par la problématique du transport.

### Un peu d'histoire

Depuis ses premiers pas en 1979 et son incorporation en octobre 1980, le RUTA de la CUM s'inscrivait dans la mouvance qui avait amené le gouvernement du Québec à reconnaître les droits des personnes handicapées. Par la loi 9, cette reconnaissance avait une portée concrète. Entre autres, elle obligeait les sociétés de transport des grandes villes du Québec à offrir un service de transport adapté sur leurs

territoires respectifs. Ce mandat étant exclusif, en 1980 la STCUM prenait le relais des mains des frères Jacques et Jean-Marc Forest, fondateurs du transport adapté au Québec et de Minibus Forest. Depuis ce jour, la croissance s'est faite en essayant tant bien que mal de suivre la montée phénoménale de la demande de service. En 2003, c'est près de 1,5 million de déplacements qui seront faits.

### Beaucoup de travail dans de nombreux dossiers

Le RUTA a été associé de près et a même souvent été l'initiateur de nombreux dossiers qui ont fait évoluer les services offerts aux usagers. Qu'il s'agisse de la reconnaissance du transport adapté comme service essentiel, de la création du service par taxi en 1984, de l'apprentissage à l'utilisation du réseau régulier, de l'accompagnement en transport, de la mise sur pied du service de transport adapté entre Montréal, Laval et Longueuil ou du service par taxi accessible, l'adaptation du réseau régulier, du métro ou de l'accessibilité du réseau de train de banlieue jusqu'à l'implantation du nouveau système informatique et la transformation actuelle du TA de la STM, le RUTA aura toujours apporté une importante contribution.

### Le RUTA : un regroupement

Le RUTA a pignon sur rue au 3800 de la rue Radisson à Montréal. Les usagers du transport adapté de la STM peuvent profiter des nombreux services offerts par cet organisme en devenant membres. Cinq des neuf membres du conseil d'administration sont élus lors de l'assemblée générale annuelle. Les quatre autres membres sont nommés par la Table de concertation. Pour plus d'information, il suffit de téléphoner au 255-0765, du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30. Linda Labrecque, commis de bureau, et Caroline Roussy, coordonnatrice, se feront un plaisir de répondre à vos questions.

\* Avec la création de la nouvelle ville de Montréal, le RUTA de la CUM devrait bientôt changer de nom pour devenir le RUTA de Montréal.

### Comité usagers/transporteur

À Montréal, l'expertise et les liens étroits du RUTA avec la STM et le réseau des organismes représentant les personnes handicapées permettent au Comité usagers/transporteur de la STM d'assumer efficacement son rôle d'instance consultative officielle. Ce comité existe depuis 1983. Les usagers y sont représentés selon les principaux types de déficience (motrice/organique, visuelle, intellectuelle/psychique, langage et parole) et les usagers du troisième âge sont aussi représentés. En plus de l'équipe de gestionnaires du Service de transport adapté, des organismes comme le RUTA, l'Office des personnes handicapées, la Régie régionale de la santé et des services sociaux et le Bureau du taxi de Montréal participent aux travaux du comité. Le C.U.T. siège cinq fois par année et est animé par le chef de section Administration et relation avec la clientèle et les partenaires.





## Le nouveau *Guide de l'usager* du Service de transport adapté de la STM

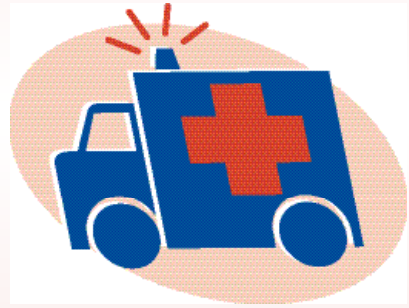


## EN CAS D'ACCIDENT

Les accidents de la route sont une réalité avec laquelle un organisme de transport adapté doit composer. L'important est de savoir comment réagir dans les circonstances.

Si un accident survient lors d'un déplacement, la STM fera tout en son possible afin de communiquer avec les proches de l'utilisateur. C'est une des raisons pour lesquelles nous demandons que nous soit fourni le nom d'une personne à contacter en cas d'urgence.

D'autre part, le Service à la clientèle fournira de l'information à tout usager ou parent qui souhaite déposer une réclamation aux instances appropriées.



Enfin, il faut se rappeler que tous les passagers de véhicules motorisés sont protégés par le Régime public d'assurance automobile administré par la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce régime d'assurance vous indemnise pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile, sans égard à la responsabilité. Ce régime est financé à partir des contributions d'assurance prélevées à même le coût de l'immatriculation des véhicules et du permis de conduire. Pour être indemnisé, vous devez absolument vous procurer le formulaire de demande d'indemnité auprès de la SAAQ. Pour ce faire, les Montréalais peuvent l'obtenir de la SAAQ au (514) 873-7620. À ce numéro, on vous informera des procédures à suivre.

• COORDONNÉES À CONSERVER •

Téléphone

*Un seul numéro à retenir*

**514-280-8211**

Notre adresse

**Centre de transport adapté de la STM**  
**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 avec une incapacité de communiquer verbalement.

Afin de faciliter leurs communications avec nos services, des modalités particulières sont prévues pour certains usagers présentant un trouble important d'élocution ou de communication verbale.

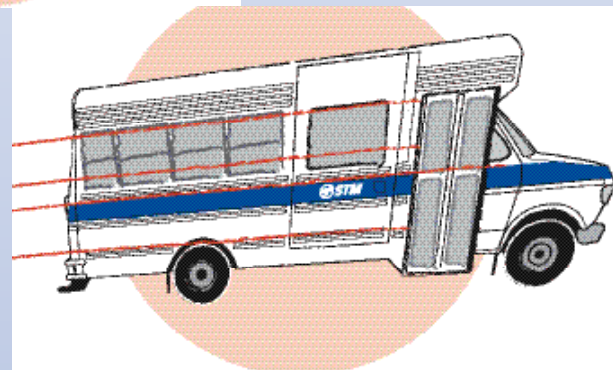
Pour plus d'information, communiquez avec le Service à la clientèle.

Site internet

**www.stm.info**

Service à la clientèle – courriel

**transport.adapte@stm.info**



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

**Édition et rédaction**  
Gilles Vaillancourt  
**Collaboration spéciale**  
Lyse Faucher  
**Révision**  
Richard Tremblay  
**Traduction**  
Anne Charland  
**Conception graphique**  
Robert Pilon

**Transport Contact**

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

Reproduction permise avec mention de la source.

*Should you wish to obtain an English version of **Transport Contact**, please call **280-5341**. We will gladly mail it to you.*