



GUIDE DE L'USAGER



TABLE DES MATIÈRES

Services offerts

Territoire desservi	4
Heures de service pour vos déplacements	5
Types de véhicules utilisés	5
Site Internet	6
Centre d'appels	6
Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux	8
Interruption de service	8
Plage de trente minutes	9
Temps à prévoir à bord des véhicules	10
Service aux visiteurs	10

Tarifification et perception

Modes de paiement	12
Validation des titres de transport	15
Carte d'identité	16

2 Demande de déplacement

Informations requises pour effectuer une réservation	18
Déplacement régulier	19
Déplacement occasionnel	20
Déplacement de groupe	20
Déplacement métropolitain	21
Réservation par Internet	22
Services automatisés	24
Demande de déplacement par téléphone avec un agent	25
	29

Accompagnement

Accompagnateur obligatoire	30
Accompagnateur facultatif	32
Enfants et responsabilité parentale	32
Accompagnement pour fin de familiarisation	32
Accompagnateur dans le réseau bus et métro	34
Chien de service	34
Animaux de compagnie	34

Modification, annulation et absence

Demande de modification de l'heure de retour	36
Annulation	36
Absences répétées et abus d'annulations	37
Interruption temporaire des déplacements	37

Règles et consignes

Comportement attendu des usagers et mesures restrictives	38
Être prêt à l'heure confirmée avant l'embarquement	39
Arrivée du chauffeur	39
Accessibilité des lieux	40
Identification des usagers	40
Ceinture de sécurité	40
Ponctualité	42
En cas d'accident	42
Transport sécuritaire des enfants	42
Triporteurs et quadriporteurs	44
Utilisation d'un fauteuil roulant en taxi régulier	44
Transport d'un deuxième fauteuil roulant	44
Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage	46
Révision de dossier par le comité d'admission	48
Mise à jour d'information au dossier	48
Changement d'adresse	49

Déplacement des usagers ayant une déficience intellectuelle ou psychique

Avant l'embarquement	50
Lors de l'embarquement	50
Prise en charge	50

Nous joindre

Coordonnées	52
Commentaires et plaintes	52
Renseignements utiles	52

SERVICES OFFERTS

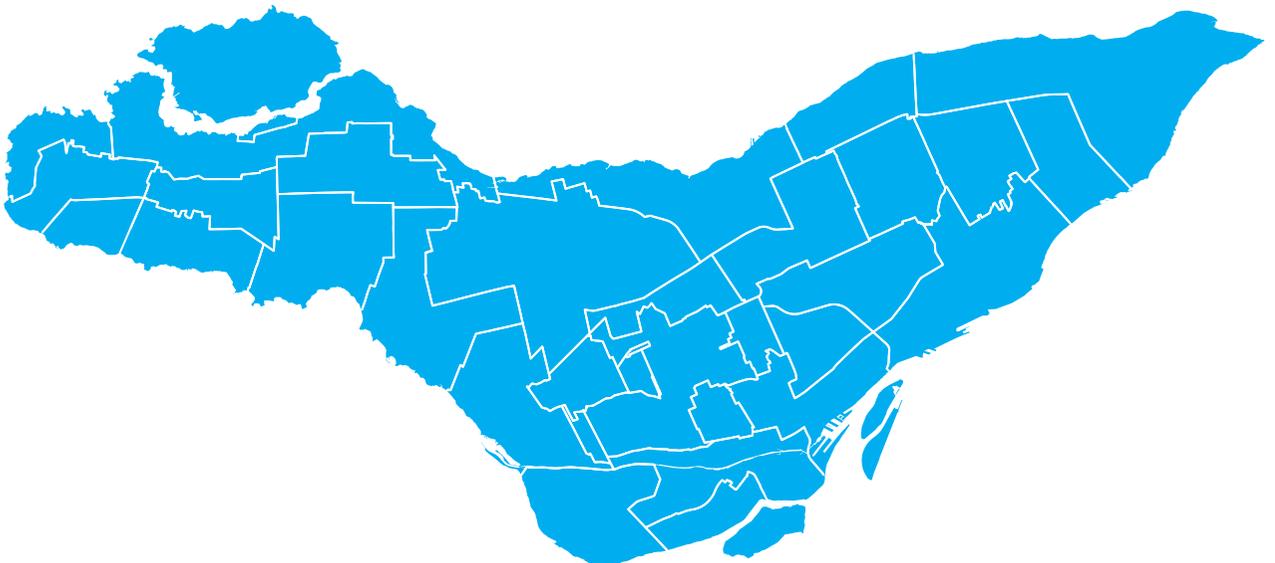
Le service de transport adapté de la STM est un service de transport collectif de porte-à-porte qui fonctionne sur réservation seulement.

Seules les personnes déjà admises selon les critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec et, s'il y a lieu, leurs accompagnateurs, peuvent l'utiliser.

Le choix du mode de transport utilisé lors du déplacement (minibus, taxi, taxi accessible) est une prérogative de la STM. Ce choix tient toutefois compte des limitations de la clientèle et des ressources disponibles. De même, le choix de la place à l'intérieur des véhicules est déterminé par les limitations de la clientèle, ou encore, l'ordre d'embarquement.

Territoire desservi

Le territoire desservi par le transport adapté de la STM correspond aux territoires formant l'agglomération de Montréal, incluant aussi L'Île-Bizard, l'île Sainte-Hélène, l'île Notre-Dame et l'Île-des-Sœurs.



Heures de service pour vos déplacements

	Premier embarquement	Dernier débarquement
Dimanche au jeudi	6 h 00	0 h 30
Vendredi et samedi	6 h 00	1 h 30

Types de véhicules utilisés



SERVICES OFFERTS

Site Internet

En consultant la page sur le transport adapté du site **stm.info**, vous trouverez de l'information sur :

- Admission
- Formulaire
- Déplacements pour les visiteurs
- Tarification
- Déplacements métropolitains
- Journal *Transport Contact*
- Foire aux questions... et bien plus!

Sous *Réservation en ligne*, entre 6 h et 21 h 30, vous pourrez :

- Voir certaines informations à votre dossier
- Réserver un déplacement occasionnel
- Voir vos réservations confirmées pour les 7 prochains jours
- Voir vos déplacements réguliers ou occasionnels
- Annuler un déplacement régulier ou occasionnel
- Interrompre un déplacement régulier pour un maximum de 8 semaines

Centre d'appels

Un seul numéro de téléphone à retenir pour avoir accès à tous nos services : **514 280-8211**. Tous les appels sont traités par le Système de réponse vocale interactive. Cinq options de service s'offrent à vous.

Option	Service	Horaire
1 Réservation	➤ Demande de déplacement régulier	Lundi au vendredi
	➤ Demande de modification d'un déplacement	6 h à 21 h 30
	➤ Demande de déplacement occasionnel	Samedi, dimanche et jours fériés 7 h à 21 h 30

Option	Service	Horaire
2 Info-déplacement	➤ Signalement d'un retard	Dimanche au jeudi et jours fériés 5 h 30 à 0 h 30
	➤ Consultation des heures de déplacement	
	➤ Annulation de déplacement	Vendredi et samedi 5 h 30 à 1 h 30
	➤ Confirmation des horaires réguliers	
3 Service automatisé	➤ Signalement d'un retard	7 jours sur 7 7 h à 21 h 30
	➤ Annulation de déplacement	
	➤ Demande de déplacement occasionnel	
	➤ Confirmation ou consultation d'heures de déplacement	7 jours sur 7 24 heures sur 24
4 Service à la clientèle	➤ Nouvelle demande ou suivi d'admission	Lundi au vendredi 8 h 30 à 16 h 30
	➤ Demande d'information sur nos services	
	➤ Commentaire ou plainte	
	➤ Mise à jour de dossier client (changement d'adresse)	
	➤ Informations pour les visiteurs	
	➤ Objets trouvés, etc.	
5 Capsules d'information générale	➤ Heures de service téléphonique ou de déplacement	7 jours sur 7 24 heures sur 24
	➤ Tarification et territoire	
	➤ Règles d'utilisation	



SERVICES OFFERTS

Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux

Les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors d'un jour férié, sauf pour les déplacements d'hémodialyse. Si vous désirez vous déplacer durant une journée fériée, veuillez faire une demande de déplacement occasionnel. Les journées visées par cette mesure sont :

- Période des fêtes (du 25 décembre au 2 janvier inclusivement)
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des Patriotes
- Fête nationale du Québec (Saint-Jean-Baptiste)
- Fête du Canada (Confédération)
- Fête du Travail
- Action de grâces

Référez-vous au site Internet pour connaître les horaires spéciaux lors d'événements, festivals ou autres occasions qui influencent le service.

Interruption de service

Lors d'une tempête de neige, de verglas ou pour toute autre situation d'urgence, la STM peut décider d'interrompre temporairement son service. Dans un tel cas, vous pouvez consulter le site de réservation par Internet ou nous téléphoner; un message vous donnera l'état de la situation. Veuillez noter que les déplacements de retour sont toujours assurés même si des déplacements sont annulés en milieu de journée.



Plage de trente minutes

L'heure de confirmation de votre déplacement est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement. Le véhicule devrait se présenter dans les 30 minutes qui suivent. C'est après ce délai seulement qu'il est considéré en retard.

Par exemple, l'agent à la réservation vous informe que votre déplacement est planifié à 8 h. Vous devez donc être prêt à compter de 8 h et le véhicule a jusqu'à 8 h 30 pour arriver. C'est à compter de 8 h 31 que le véhicule est considéré en retard.

La plage de 30 minutes permet d'effectuer des jumelages avec d'autres clients qui effectuent des déplacements similaires. Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service efficace et efficient.

La STM s'engage à fournir la prestation de service la plus ponctuelle possible, mais, compte tenu de la nature des déplacements collectifs de type porte-à-porte ainsi que de circonstances indépendantes de notre volonté (notamment les conditions routières), le respect de l'horaire des déplacements demande une certaine flexibilité de la part du client.

SERVICES OFFERTS

Temps à prévoir à bord des véhicules

Selon la distance parcourue, le temps à bord d'un véhicule peut aller jusqu'à 90 minutes pour un déplacement sur le territoire de la STM, ou jusqu'à 120 minutes lors de déplacements métropolitains.

Le temps de déplacement reste soumis aux aléas des conditions routières, météorologiques ou toute autre situation indépendante de notre volonté.

Veuillez noter que certains longs déplacements de groupe peuvent aussi occasionner des dépassements de temps à bord.

Service aux visiteurs

Les visiteurs en provenance du Québec qui ne sont pas déjà inscrits à un service de transport adapté, de même que les visiteurs de l'extérieur du Québec, peuvent également profiter de nos services à condition qu'ils utilisent un fauteuil roulant dans tous leurs déplacements. Si vous êtes déjà admis à un service de transport adapté au Québec, votre admission est également valide à la STM.

Communiquez avec notre service à la clientèle (**option 4**) le plus tôt possible pour faire créer une fiche client et obtenir toute l'information nécessaire. De plus amples renseignements sont disponibles sur le site **stm.info**, sous la rubrique Transport adapté.





L'utilisateur éteint son moteur de quadriporteur sur la plateforme du minibus.

TARIFICATION ET PERCEPTION

Vous devez acquitter votre droit de passage à chaque embarquement et ce, conformément à la réglementation en vigueur; autrement, le transport peut vous être refusé.

Modes de paiement



Argent comptant

Fournir le montant exact au chauffeur, car il ne peut pas rendre la monnaie.



Carte magnétique

Remettre au chauffeur votre carte magnétique.



Carte OPUS

Titres mensuels ou hebdomadaires seulement

Présenter au chauffeur votre carte OPUS et l'avoir en votre possession durant votre déplacement.

Pour obtenir plus d'information sur les tarifs en vigueur ou les points de vente, consultez le site stm.info ou contactez le service à la clientèle (option 4).

Tarif réduit

Vous pouvez bénéficier d'une réduction de tarif uniquement si vous détenez une carte OPUS à tarif réduit, accordée aux personnes âgées de 6 à 25 ans admissibles et à celles de 65 ans et plus.

Pour en bénéficier, les personnes admissibles doivent se procurer une carte OPUS avec photo émise par l'une des sociétés de transport suivantes : **STM, RTL, STL** ou **AMT**.

Les personnes âgées de 6 à 11 ans peuvent payer le tarif réduit au comptant sans être titulaire d'une carte OPUS avec photo.

Les personnes âgées de 12 à 17 ans, s'ils n'ont pas de carte OPUS avec photo, doivent payer le tarif ordinaire.

Étudiant 18-25 ans

Les étudiants à plein temps âgés de 18 à 25 ans bénéficient du tarif réduit seulement pour l'achat de la CAM mensuelle et de la CAM 4 mois. Tous les autres titres de transport sont disponibles au tarif ordinaire.

65 ans et +

Les personnes âgées de 65 ans et plus peuvent se prévaloir du tarif réduit. Au moment de régler votre passage, si vous payez avec un titre de transport à tarif réduit, vous devez montrer votre carte OPUS à tarif réduit. Tous les nouveaux usagers du Transport adapté de la STM âgés de plus de 65 ans reçoivent automatiquement une carte d'identité avec la mention tarifs réduits. Les usagers qui atteindront bientôt l'âge de 65 ans et qui souhaiteraient profiter des tarifs réduits doivent téléphoner à notre service à la clientèle (**option 4**) pour en faire la demande.

Pour connaître les modalités d'obtention de la carte OPUS avec photo, veuillez vous référer au site stm.info.

Enfant

Les enfants de 5 ans ou moins voyagent gratuitement et doivent être accompagnés d'une personne qui en assume la surveillance.

TARIFICATION ET PERCEPTION

Accompagnateur

L'accompagnateur doit acquitter son passage en tout temps sauf dans le cas où l'usager qu'il accompagne a un statut d'accompagnement obligatoire (déterminé lors de l'admission ou pour des fins de familiarisation). Pour plus d'information sur l'accompagnement, référez-vous au chapitre du même nom du présent Guide.

Tarif pour les déplacements métropolitains

Pour les déplacements en région métropolitaine le double tarif de la STM s'applique, sauf pour la station Cartier puisqu'il s'agit du point de correspondance de la Rive-Nord. Advenant une correspondance avec un autre transporteur, vous devrez acquitter la tarification de chacun des transporteurs. Par exemple, vous acquittez votre passage au tarif de la STM lors de votre embarquement à Montréal et ensuite, vous payez votre passage au tarif du RTL, lors de votre correspondance à Longueuil.

Différentes façons d'acquitter votre passage

 +  2 fois le montant d'un passage en argent comptant

 +  2 cartes magnétiques

 +  1 carte magnétique
+ montant d'un passage en argent comptant

 +  Titres mensuel ou hebdomadaire STM
+ carte magnétique

 +  Titres mensuel ou hebdomadaire STM
+ montant d'un passage en argent comptant

 Titre mensuel TRAM en fonction de la zone de destination

**EN CAS DE
CORRESPONDANCE**

Tarif STM + Tarif de l'autre transporteur

Promotions

À certaines périodes de l'année ou lors d'événements spéciaux, une tarification promotionnelle peut être offerte aux usagers du transport adapté, tout comme au réseau de bus et métro. Consultez le site stm.info pour connaître les promotions en cours.

Validation des titres de transport

En tout temps à bord d'un véhicule assurant votre déplacement, les inspecteurs de la STM peuvent exiger la présentation de votre titre de transport pour vérifier si votre droit de passage a été acquitté conformément à la réglementation en vigueur. Lorsque vous montez à bord d'un minibus ou d'un taxi, le chauffeur inscrira le mode de perception sur sa feuille de route: carte OPUS, argent comptant ou carte magnétique.

Si vous n'avez pas acquitté votre passage, vous vous exposez à recevoir un constat d'infraction par la poste accompagné d'une amende pouvant varier de 100 à 500 \$, comme stipulé dans le règlement R-105 de la STM. Dans le cas où vous êtes légalement responsable d'un client, l'infraction vous sera attribuée et conséquemment, le constat d'infraction sera émis à votre nom.

15

ÊTES-VOUS LÉGALEMENT RESPONSABLE D'UN CLIENT?

En tant que personne responsable, vous devez vous assurer que le client sous votre responsabilité est muni d'un titre valide pour acquitter son droit de passage.

Afin de nous assurer que les personnes légalement responsables des clients sont bien identifiées, si vous avez une mise à jour à effectuer, veuillez nous en aviser dès que possible en téléphonant au service à la clientèle (option 4). Cette mise à jour est d'autant plus importante que vous serez la première personne à être contactée en cas de besoin. Merci de votre collaboration.



TARIFICATION ET PERCEPTION

Carte d'identité

Avec les documents d'admission, chaque usager reçoit une carte d'identité OPUS du Transport adapté sur laquelle peuvent être chargés des titres de transport. Après l'émission de cette première carte, toute demande de carte supplémentaire pourrait entraîner des frais pour le remplacement d'une carte perdue ou volée.

Pour des raisons de sûreté, l'usager (ou la personne qui en est responsable) doit pouvoir **présenter sa carte d'identité du Transport adapté** ou être capable de s'identifier de façon satisfaisante dans tous ses déplacements en transport adapté.

16



La cliente présente au chauffeur sa carte d'identité du transport adapté.



Le chauffeur récupère la carte magnétique de l'utilisateur.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Type de déplacement	Mode de réservation
Déplacement régulier	<ul style="list-style-type: none">➤ Avec un agent : 514 280-8211, option 1➤ Par télécopieur : 514 280-6313➤ Par la poste *
Déplacement occasionnel	<ul style="list-style-type: none">➤ Avec un agent : 514 280-8211, option 1➤ Services automatisés : 514 280-8211, option 3➤ Par Internet : stm.info
Déplacement de groupe	<p>Formulaire de <i>Demande de déplacement de groupe</i> à faire parvenir au plus tard 10 jours à l'avance</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Par courriel : groupes.ta@stm.info➤ Par télécopieur : 514 280-5317➤ Par la poste *
Déplacement métropolitain	<p>Formulaire de <i>Consentement à la communication de renseignements personnels</i> à faire parvenir</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Avec un agent : 514 280-8211, option 1➤ Par courriel : transport.adapte@stm.info➤ Par télécopieur : 514 280-6313➤ Par la poste *

* Par la poste

3111, rue Jarry Est,
Montréal (Québec)
H1Z 2C2



PLAGE HORAIRE DE 30 MINUTES

Quand vous obtenez une confirmation de déplacement, l'heure confirmée devient l'heure à laquelle vous devez être prêt pour votre embarquement. Le véhicule devrait arriver dans les 30 minutes qui suivent. Après cette plage horaire de 30 minutes, il est considéré en retard.

Informations requises pour effectuer une réservation

Avant d'appeler, veuillez vous assurer d'avoir les renseignements suivants en main :

- Numéro de dossier
- Adresses exactes des lieux d'origine et de destination, avec des indications sur l'accès à utiliser s'il ne s'agit pas de l'entrée principale – **Pour chaque lieu public très fréquenté, les lieux d'embarquement et de débarquement sont déterminés par la STM et les établissements**
- Heures d'arrivée et de retour souhaitées (prévoir une certaine flexibilité) – **Lors de votre demande, vous devrez connaître les heures d'ouverture et de fermeture de la destination où vous vous rendez**
- Aides à la mobilité utilisées lors de vos déplacements (fauteuil, marchette, chien-guide, etc.)
- Présence d'un accompagnateur, de ses aides à la mobilité ou de l'espace supplémentaire requis le cas échéant

L'agent à la réservation pourrait vous demander le motif de votre déplacement (médical, travail, études, loisirs, atelier). Celui-ci sert à codifier et prioriser le déplacement advenant des conditions de route difficiles (neige, verglas) et que certains déplacements doivent être annulés.



Temps à destination

Un délai minimal de 60 minutes doit s'écouler entre l'heure d'arrivée à destination et l'heure du retour.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Déplacement régulier

Un déplacement régulier est un déplacement d'un minimum d'une fois par semaine, répétitif, à heures et à lieux fixes pendant un minimum de 4 semaines consécutives. Vous devez toujours faire votre demande de déplacement régulier par la poste, par télécopieur ou par l'entremise d'un agent à la réservation (**option 1**).

Vous pouvez interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de 8 semaines. Une interruption plus longue entraîne l'annulation définitive de cet horaire.



Tous les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors des jours fériés, sauf pour les déplacements d'hémodialyse. Pour vous déplacer lors d'un jour férié, vous devrez faire une demande de déplacement occasionnel.

20

Déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel est un déplacement ponctuel pour un jour précis (par exemple: emplettes, rendez-vous, sortie culturelle, etc.).

Vous pouvez faire ce type de demande à compter de 7 jours avant la date du déplacement.

Aucune réservation pour le jour même ne peut être effectuée par le service automatisé ou par le site Internet de réservation.

Toute demande de déplacement effectué sur le territoire de la STM est acceptée pour le lendemain (aucun refus jusqu'à la veille du déplacement). Par contre, toute demande de modification ou nouvelle demande de déplacement pour le jour même sera traitée selon la disponibilité des ressources et pourrait être refusée.

Déplacement de groupe

Les groupes de 5 clients et plus (détenteurs d'un numéro de dossier) qui souhaitent faire une sortie occasionnelle peuvent faire une demande de déplacement de groupe (sortie au restaurant, au musée, dans un parc, etc.). Il suffit qu'un responsable de groupe nous fasse parvenir le formulaire *Demande de déplacement de groupe* au plus tard 10 jours à l'avance, par télécopieur, par courriel ou par la poste.

Ce formulaire est disponible sur notre site Internet ou en le demandant au service à la clientèle (**option 4**).



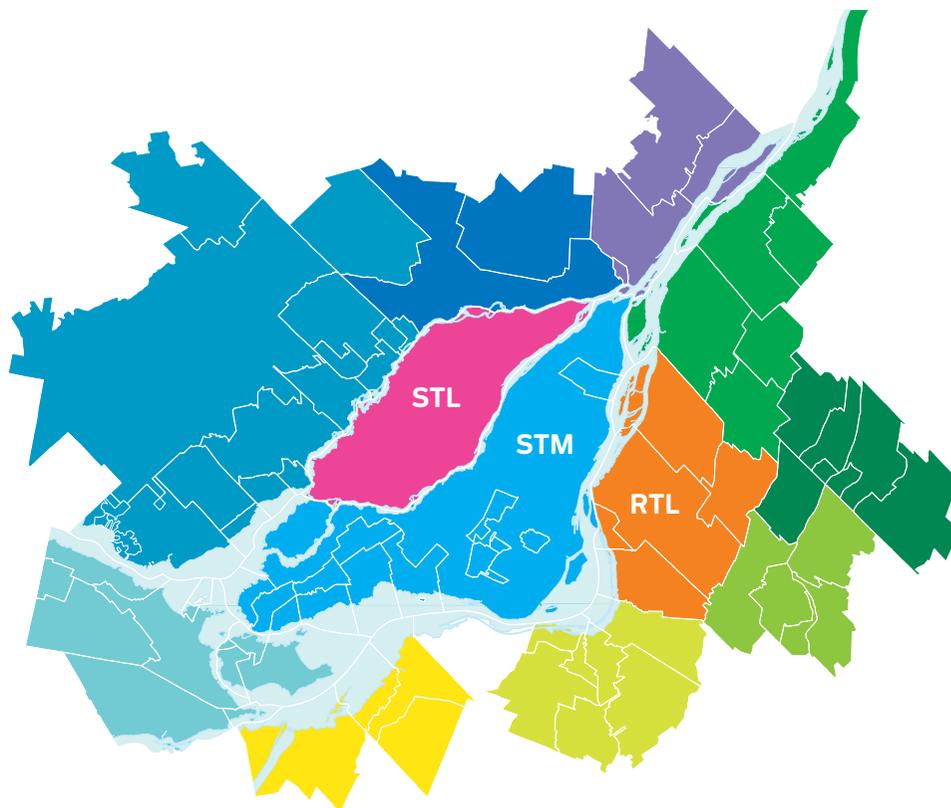
Usagers à bord d'un taxi accessible.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Déplacement métropolitain

Le service métropolitain est un service intégré de transport adapté qui vous permet de voyager à l'extérieur de l'île de Montréal, sur l'ensemble du territoire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), à l'aide du parc existant de taxi et de minibus. C'est le service de transport adapté auquel vous êtes admis qui planifiera vos déplacements aller ou retour. Ces déplacements peuvent être effectués directement par la STM ou par correspondance (impliquant un autre transporteur).

Le territoire de l'AMT correspond à la grande région métropolitaine de Montréal, comprenant l'île de Montréal, Laval, Longueuil ainsi que les couronnes nord et sud. Pour de plus amples informations sur le service métropolitain de transport adapté, consultez le site de l'AMT : amt.qc.ca, section transport adapté, cartes des municipalités.



Embarquement d'une cliente dans un taxi accessible.



Accompagnement d'une cliente à destination.



Pour les déplacements à l'extérieur de l'île de Montréal, une double tarification s'applique basée sur les tarifs en vigueur de la STM. Advenant une correspondance avec un autre transporteur, vous devrez acquitter la tarification de chacun des transporteurs.

Avant de pouvoir utiliser ce service, vous devrez avoir préalablement rempli et acheminé le formulaire *Consentement à la communication de renseignements personnels*. Ce dernier est disponible sur notre site Internet ou en téléphonant au service à la clientèle (option 4). Au moment de votre première réservation, un délai de 5 jours pourrait être applicable selon la situation, entre l'inscription et le premier déplacement. Ce formulaire permet de fournir l'information nécessaire aux autres transporteurs concernés afin d'assurer un service adéquat et sécuritaire.

Une fois inscrit, les règles habituelles de réservation s'appliquent, cependant, **toute demande de transport métropolitain devra être reçue avant midi la veille du déplacement.**

Dans le cas d'un déplacement de type aller et retour, l'utilisateur devra rester un minimum de 2 heures au lieu de destination.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Réservation par Internet

Pour avoir accès au site de réservation par Internet, cliquez sur le lien *Réservation par Internet* à la page d'accueil du transport adapté à l'adresse : **stm.info**.

Ensuite, vous devez entrer votre **numéro de dossier** et le **mot de passe** que vous utilisez également sur la ligne interactive du Transport adapté.

À la page d'accueil de la réservation par Internet, un guide vous aidera à utiliser le site. Par Internet, vous pouvez :

- Voir certaines informations à votre dossier
- Réserver un déplacement occasionnel
- Voir vos réservations confirmées pour les 7 prochains jours
- Voir vos déplacements réguliers ou occasionnels
- Annuler un déplacement régulier ou occasionnel
- Interrompre un déplacement régulier pour un maximum de 8 semaines

Mot de passe

Si vous ne l'avez jamais modifié, votre premier mot de passe est composé de 4 chiffres qui sont le mois et le jour de votre naissance.

Si par exemple, votre date de naissance est le 4 juin, votre mot de passe est le 0604. Lors de votre première visite sur le site, vous devrez obligatoirement modifier votre mot de passe afin qu'il soit plus sécuritaire.

Services automatisés

Le Transport adapté dispose d'un système de réponse vocale interactive que nous désignons également par «services automatisés». Ceux-ci sont accessibles en composant le **514 280-8211, option 3**. Voici les services offerts :

- 1 Demande de déplacement occasionnel, aller-retour
- 2 Demande de déplacement occasionnel, aller seulement
- 3 Annulation de déplacement et interruption temporaire
- 4 Signalement d'un retard
- 5 Confirmation ou consultation de déplacements

Au besoin, il suffit de faire le 0 pour parler à un agent durant les heures d'ouverture du centre d'appels.

Afin d'assurer la confidentialité de vos transactions, 2 étapes doivent être franchies pour accéder au menu des services automatisés.

Après avoir choisi l'option 3, vous devez :

- 1 Entrer d'abord les 5 ou 6 chiffres de votre numéro de dossier, suivi du dièse (#)
- 2 Entrer le code d'accès de 4 chiffres. Votre code d'accès est constitué du mois et du jour de votre date de naissance. **Exemple : 17 avril = 0417**

Ces étapes franchies, il suffit de choisir un des services proposés.

 **514 280-8211 (option 3)**

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Services automatisés (suite)

Demande de déplacement occasionnel

Les menus 1 et 2 permettent de faire des demandes de déplacement occasionnel. **ATTENTION! Avant d'utiliser ces menus**, vous devez d'abord créer votre *Liste d'adresses favorites* (maximum de 8) afin d'utiliser la fonction *Demande de déplacement occasionnel des services automatisés*. Le formulaire à cet effet est disponible sur le site Internet ou par l'entremise d'un agent à la réservation (**option 1**). Vous pourrez faire parvenir le formulaire :

- Par courriel : **adresses.favorites@stm.info**
- Par télécopieur : **514 280-6313** ou par la poste (adresse en page 52)

Vous recevrez également une liste des lieux publics qui vous sera nécessaire pour toute demande de déplacement occasionnel à l'un de ces endroits.

LE LIEU D'ORIGINE ET LA DESTINATION DOIVENT TOUJOURS CORRESPONDRE À L'UNE DE CES 3 DÉFINITIONS :

- **RÉSIDENCE**
Adresse de résidence de l'utilisateur
- **ADRESSE FAVORITE**
Adresse que vous aurez choisie lors de la création de votre *Liste d'adresses favorites* avec un agent. Un numéro est associé à chaque adresse favorite (vous avez droit à un maximum de 8 adresses favorites). Une fois la liste établie, vous pouvez la maintenir à jour par l'entremise d'un agent à la réservation (option 1)
- **LIEU PUBLIC**
Lieu très fréquenté par nos usagers inscrit sur la *Liste des lieux publics* (disponible sur notre site Internet ou sur demande)

Les demandes de déplacements peuvent se faire jusqu'à 7 jours à l'avance mais jamais pour le jour même par les services automatisés.

Services automatisés (suite)

MENU 1

Demande de déplacement occasionnel aller-retour

Choisir ce menu si :

- La demande exige la planification de 2 déplacements, soit un aller et un retour
- Vous connaissez l'adresse d'origine de chaque déplacement (adresse du lieu de départ)
- Vous connaissez l'adresse de destination de chaque déplacement (adresse du lieu d'arrivée).

MENU 2

Demande de déplacement occasionnel aller seulement

Choisir cette option si :

- La demande exige la planification d'un seul déplacement (aller)
- Vous connaissez l'adresse d'origine de votre déplacement (adresse du lieu de départ)
- Vous connaissez l'adresse de destination de votre déplacement (adresse du lieu d'arrivée)



DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Services automatisés (suite)

MENU 3

Annulation de déplacement

3+1

Annulation pour la journée en cours ou les 7 prochains jours de tout déplacement confirmé.

3+2

Annulation définitive d'un déplacement régulier dont vous n'aurez plus jamais besoin.

3+3

Interruption des déplacements réguliers pendant un maximum de 8 semaines (vacances, maladie, etc.). Les déplacements reprennent automatiquement après la période d'interruption. Une annulation de plus de 8 semaines exige l'annulation définitive des déplacements réguliers (**menu 3+2**).

MENU 4

Signalement d'un retard

À utiliser lorsqu'un véhicule se présente **plus de 30 minutes** après l'heure de confirmation du déplacement.

Services automatisés (suite)

MENU 5

Consultation ou confirmation d'un déplacement

Les menus **5+1** à **5+4** vous permettent de consulter l'horaire de vos déplacements occasionnels et réguliers. De plus, vous pourrez parfois confirmer un ou des déplacements (occasionnels ou réguliers) préalablement mis en attente qui ont pu être programmés.

- 5+1** Horaire des déplacements pour la journée en cours ou les 7 prochains jours
- 5+2** Horaire des déplacements réguliers
- 5+3** Confirmation d'un déplacement occasionnel
- 5+4** Confirmation d'un déplacement régulier

L'heure de confirmation est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement. Le véhicule devrait se présenter dans les 30 minutes qui suivent. C'est après cette plage seulement qu'il est considéré en retard.

Demande de déplacement par téléphone avec un agent

514 280-8211 (option 1)

Indiquez à l'agent le type de demande de déplacement (occasionnel, régulier) ou la modification au déplacement que vous souhaitez faire et suivez ses directives.

ACCOMPAGNEMENT

Selon votre dossier d'admission, vous pouvez être autorisé à vous déplacer avec un accompagnateur.

- Indiquez toujours sa présence quand vous faites une demande de déplacement.
- Précisez son aide à la mobilité (fauteuil manuel ou motorisé, déambulateur, canne, etc.) ou l'espace supplémentaire requis, le cas échéant.

Type d'accompagnement	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Exigences pour l'accompagnateur
Obligatoire	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none">➤ Âgé de 14 ans et plus➤ En mesure d'assister durant le trajet et à destination
Facultatif	Oui	1	Oui	
Lié aux responsabilités parentales	Oui	*	Oui	<ul style="list-style-type: none">➤ Âgé de moins de 14 ans
Temporaire pour familiarisation	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none">➤ Adulte agissant à titre d'éducateur

* Selon le nombre d'enfants inscrits au dossier



Un usager se fait accompagner vers le véhicule par le chauffeur.

ACCOMPAGNEMENT

Accompagnateur obligatoire

L'utilisateur avec un statut d'accompagnement obligatoire doit toujours être accompagné dans ses déplacements par une personne de son choix.

L'accompagnateur obligatoire doit être une personne âgée d'au moins 14 ans. De plus, celle-ci doit fournir une assistance (physique ou autre) à l'utilisateur dans le véhicule pendant le déplacement. Le nombre est limité à une personne et cette personne ne paie pas pour son déplacement.

Accompagnateur facultatif

Les usagers ayant droit à l'accompagnement facultatif peuvent être accompagnés, sur demande, dans tous leurs déplacements. La place de l'accompagnateur est garantie, mais vous devez en mentionner la présence au moment de la réservation.

Le droit à l'accompagnateur facultatif ne s'applique pas aux usagers n'ayant aucune incapacité motrice puisque l'accompagnement rend ces usagers aptes à utiliser le réseau de bus et métro.

Enfants et responsabilité parentale

- Si vous êtes un parent, vous pouvez vous déplacer avec votre (ou vos) enfant(s) de moins de 14 ans.
- Si vous avez moins de 14 ans, vous pouvez vous déplacer avec vos 2 parents et, s'il y a lieu, un accompagnateur.

Ce droit n'est pas accordé si l'accompagnement rend l'utilisateur apte à utiliser le réseau de bus et métro.

Le chauffeur s'assure que l'usager est pris en charge par une personne responsable à la porte.



La mère porte son enfant et la chauffeure prend le siège d'auto pour l'installer sécuritairement dans le minibus.

ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement pour fin de familiarisation

Ce type d'accompagnement peut être accordé temporairement à certaines personnes ayant des besoins particuliers afin qu'elles s'habituent au transport adapté et qu'elles puissent ultérieurement l'utiliser sans accompagnement.

Accompagnateur dans le réseau de bus et métro

L'admission au Transport adapté vous accorde automatiquement la possibilité d'être accompagné gratuitement dans le réseau de bus et métro de la STM. Toutefois, vous devez présenter votre carte d'identité du Transport adapté et acquitter votre droit de passage.

Chien de service

Pendant vos déplacements, vous pouvez être accompagné d'un chien de service, terme qui désigne autant le chien-guide, le chien d'accompagnement et le chien d'assistance, permettant de pallier à une limitation. En minibus, le chien doit être attaché. Vous devez mentionner l'utilisation d'un chien de service lors de chaque réservation.

Animaux de compagnie

Un usager peut transporter un animal dans une cage ou dans un contenant approprié et selon les règles qui s'appliquent aux bagages.



Un fidèle chien-guide

MODIFICATION, ANNULATION ET ABSENCE

Demande de modification de l'heure de retour

Une demande de modification de l'heure de retour peut être faite avec un agent de l'info-déplacement (**option 2**) le jour même (pour les retours de rendez-vous médicaux ou de convocations à la cour seulement).

Annulation

L'annulation d'un déplacement doit être faite le plus tôt possible à un agent de l'info-déplacement (**option 2**), par le site Internet ou en utilisant les services automatisés.



514 280-8211 (option 2)

L'intégrité du service repose sur chaque usager. Si vous devez annuler un déplacement, veuillez aviser le Transport adapté le plus rapidement possible et ce, même quelques minutes avant l'arrivée du véhicule. Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord, causent des retards et engendrent des coûts supplémentaires pour la STM.

Absences répétées et abus d'annulations

Un usager fréquemment déclaré absent ou qui effectue de trop nombreuses annulations tardives pourrait se voir imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements. Cet abus pourrait également entraîner des frais. Veuillez consulter la section sur le comportement attendu et les mesures restrictives pour en savoir plus.

Une annulation est considérée tardive lorsqu'elle est effectuée moins de 15 minutes avant l'heure confirmée d'embarquement.

Si vous êtes absent pour un embarquement à l'aller, les déplacements planifiés qui suivent (jusqu'à votre retour à la maison) seront annulés. Pour conserver votre retour, il vous faut obligatoirement en aviser un agent de l'info-déplacement (**option 2**) dans les 60 minutes suivant l'heure de départ prévue pour l'aller.

Si vous êtes absent pour le retour et que vous communiquez avec un agent de l'info-déplacement (**option 2**) pour en obtenir un nouveau, votre demande sera traitée selon la disponibilité des places au moment de votre appel.

Un usager qui n'habite pas sur le territoire de l'île de Montréal doit contacter son transporteur pour obtenir, modifier ou annuler un déplacement vers ou sur le territoire de l'île de Montréal.

Interruption temporaire des déplacements

Il est possible d'interrompre temporairement des déplacements réguliers pendant un maximum de 8 semaines (vacances, maladie, etc.). Les déplacements reprennent automatiquement après la période d'interruption. Une annulation de plus de 8 semaines exige l'annulation définitive des déplacements réguliers. Par la suite, une nouvelle demande de déplacements réguliers peut être faite au besoin.

RÈGLES ET CONSIGNES

Comportement attendu des usagers et mesures restrictives

L'équipe du Transport adapté s'engage à offrir au quotidien un service ponctuel, fiable et sécuritaire dans un climat de respect, en accord avec le règlement concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes (R-036) de la STM. Les attentes que nous avons envers nos clients sont du même ordre que celles que vous pouvez avoir envers nos employés ou représentants.

Ainsi, nous devons vous prévenir que **toute personne qui adopte un comportement contrevenant aux règles décrites dans le présent Guide, de même qu'aux normes édictées dans le règlement R-036, peut se voir imposer des mesures restrictives.**

En effet, de tels comportements peuvent avoir des conséquences indésirables sur :

- La sécurité de l'utilisateur
- La sécurité, le confort ou l'intégrité d'autres usagers
- La sécurité du chauffeur
- L'intégrité du matériel roulant **ou**
- Les opérations normales du service de transport adapté (perturbation)

Nous comprenons que des circonstances exceptionnelles indépendantes de votre volonté peuvent survenir. C'est pourquoi, avant de prendre des mesures à votre égard, un représentant du service à la clientèle communiquera avec vous pour évaluer la situation et vous aviser des prochaines étapes le cas échéant.

Être prêt à l'heure confirmée avant l'embarquement

- Vous devez être prêt à l'heure confirmée lors de la réservation.
- Le véhicule devrait arriver dans les 30 minutes qui suivent.
- Le chauffeur signalera sa présence.



Être prêt à l'heure d'embarquement vous évite de rater votre déplacement et de pénaliser les autres clients.

Arrivée du chauffeur

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence. Si vous habitez un immeuble à logements (tour d'habitation, résidence, etc.), veuillez attendre dans le hall d'entrée. Si vous êtes dans un lieu public, vous devez vous trouver au lieu d'embarquement indiqué lors de la réservation.

S'il y a plusieurs accès, assurez-vous d'avoir indiqué l'accès désiré lors de votre réservation.

RÈGLES ET CONSIGNES

Accessibilité des lieux

Au départ et à la destination, vous devez vous assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles.



Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, vous devez connaître à l'avance le nombre de marches faisant obstacle à vos déplacements. S'il y a plus de 3 marches consécutives à monter ou à descendre, vous devrez les franchir avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

L'hiver, les lieux d'embarquement ou de débarquement doivent toujours être adéquatement déneigés. Si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne sera pas dégagé avant l'arrivée du véhicule, vous devez annuler votre déplacement le plus tôt possible afin d'éviter que notre chauffeur se rende sur place inutilement.

40

Identification des usagers

Pour des raisons de sûreté, vous devrez présenter votre carte d'identité OPUS du Transport adapté et ce, dans tous vos déplacements en transport adapté. Cette carte est requise pour des fins d'identification même si le paiement se fait autrement que par un titre valide sur OPUS.

Ceinture de sécurité

Lors d'un déplacement, vous devez obligatoirement porter la ceinture de sécurité. Si vous n'êtes pas en mesure de l'attacher vous-même, le chauffeur vous prêtera assistance.

Le port d'une ceinture au niveau sous-abdominal (aussi appelée ceinture pelvienne) est obligatoire pour les déplacements en minibus et taxi accessible avec un fauteuil roulant.

Les ceintures de fauteuils roulants (ceintures de maintien) sont conçues pour vous positionner, mais ne vous protègent pas des blessures en cas d'accident. Pour l'exemption du port de la ceinture de sécurité, une copie de l'attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec, prouvant l'incapacité de porter cette ceinture, devra être préalablement transmise au Transport adapté. Vous devrez également en conserver une copie lors de tous vos déplacements.



Le chauffeur aide la cliente à attacher sa ceinture.

RÈGLES ET CONSIGNES

Ponctualité

Nous nous engageons à vous prendre dans les 30 minutes suivant l'heure confirmée. Après ce délai, vous pouvez signaler un retard à un agent de l'info-déplacement (**option 2**) ou par l'entremise des services automatisés ou du site **stm.info**, sous la rubrique Transport adapté.

Vous devez attendre que ce délai soit écoulé avant de nous contacter.

En cas d'accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, la STM fera tout en son possible afin de communiquer avec vos proches. De plus, le service à la clientèle (**option 4**) fournira de l'information à tout usager ou parent qui souhaite déposer une réclamation aux instances appropriées.

Les aides à la mobilité seront récupérées et conservées par le Transport adapté jusqu'à ce que le propriétaire puisse venir les chercher.

Transport sécuritaire des enfants

Tout enfant dont la taille est inférieure à 63 cm en position assise, mesurée du siège au sommet du crâne, doit être installé dans un siège adapté à sa taille et à son poids : un siège pour nouveau-né, un siège pour enfant ou un siège d'appoint. Il revient au parent de fournir le siège qui sera fixé dans le véhicule par le chauffeur. L'enfant devra être assis et attaché dans son siège par l'utilisateur. Lors de la réservation, il est important de mentionner que vous voyagerez avec un enfant de moins de 63 cm en position assise.

Si le parent n'a pas la capacité physique nécessaire pour manipuler le siège de sécurité, il devra se faire aider d'une tierce personne aux points de départ et d'arrivée, ou encore être accompagné.

Cet accompagnement est aussi recommandé pour assurer la sécurité et l'assistance à l'enfant tout au long du déplacement. Les réservations doivent préalablement être faites pour chacune de ces personnes.

Si l'usager ne possède pas de siège de sécurité, s'il le mentionne lors de la réservation et qu'il est apte à voyager en taxi, il sera possible d'effectuer le déplacement par taxi régulier.

Pour obtenir l'information complète quant aux normes qui s'appliquent à chacun de ces types de sièges, communiquez avec notre service à la clientèle (**option 4**) ou visitez le site **stm.info**, sous la rubrique Transport adapté.



L'enfant est attaché dans son siège par son parent.

RÈGLES ET CONSIGNES

Triporteurs et quadriporteurs

Les fauteuils roulants de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans les minibus et les taxis accessibles, à moins d'avis contraire. La personne ayant une limitation motrice doit, dans ce cas, être en mesure de se déplacer de son fauteuil à la banquette sur laquelle elle fera le trajet.

Les plates-formes élévatrices des minibus peuvent soulever un poids maximal de 273 kg (600 lb). Pour permettre l'embarquement sécuritaire, la dimension des aides à la mobilité ne peut excéder 79 cm (31 po) en largeur et 128 cm (50,5 po) en longueur.

Les usagers touchés par cette restriction sont invités à communiquer avec notre service la clientèle (option 4). Pour plus d'information, consultez aussi la rubrique Transport adapté sur le site stm.info.

Utilisation d'un fauteuil roulant en taxi régulier

Si vous utilisez un fauteuil roulant et vous vous déplacez en taxi, vous devez être en mesure de vous transférer seul, de votre fauteuil à la banquette du taxi (tant sur la banquette avant qu'arrière), sans l'aide du chauffeur ni d'un accompagnateur. Le chauffeur pliera et remisera le fauteuil roulant dans le coffre de son véhicule. Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, vos déplacements s'effectueront toujours par minibus ou par taxi accessible.

Transport d'un deuxième fauteuil roulant

Si l'espace nécessaire est disponible, il est possible de faire transporter un deuxième fauteuil roulant. Il vous suffit de le mentionner lors de la réservation.



Dimensions du hayon : longueur ▲ 128 cm (50,5 po) – largeur ▲ 79 cm (31 po)



Points d'ancrage



RÈGLES ET CONSIGNES

Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage

Pour des raisons de sécurité, les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage sont permis uniquement si les règles suivantes sont respectées :

- Vous pouvez les transporter vous-même
- Ils ne prennent pas de place additionnelle dans le véhicule
- Ils sont solidement fixés ou tenus par vous-même

Le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement si vous avez des bagages ou des colis que vous ne pouvez transporter vous-même.

Exception pour certaines destinations

Nous acceptons de transporter les bagages à bord de nos taxis accessibles seulement et exclusivement pour les usagers se rendant aux destinations suivantes :

- Aéroport Montréal-Trudeau
- Gare Centrale (train) : 895, rue De La Gauchetière Ouest
- Gare Via Rail de Dorval : 755, boul. Montréal-Toronto, Dorval
- Station centrale d'autobus de Montréal (Terminus voyageur) : 505, rue de Maisonneuve Est
- Camp de jour Papillon : 7275, rue Sherbrooke Est, poteaux 24-25

Il sera nécessaire de mentionner que vous aurez des bagages à transporter lors de votre réservation.



L'utilisateur transporte son sac sur ses genoux.

RÈGLES ET CONSIGNES

Révision de dossier par le comité d'admission

Une demande de révision de dossier par le comité d'admission doit être présentée avec une :

- lettre qui expose clairement la modification demandée (demande d'accompagnateur facultatif, demande d'admission générale, etc.);
- évaluation d'un professionnel fournissant tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, aux incapacités et aux besoins de transport qui en découlent.

Mise à jour d'information au dossier

Il est de votre responsabilité d'informer le service à la clientèle (**option 4**) de toute modification à votre dossier :

- adresse
- numéro de téléphone
- condition médicale
- aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, panier à roulettes pour emplettes, etc.)
- nécessité d'un accompagnateur
- changement du niveau d'autonomie
- ou autre

Au besoin, la STM fera des suivis et des mises à jour de votre dossier d'admission. Veuillez noter que si vous n'utilisez pas le Transport adapté pendant 12 mois, votre dossier sera automatiquement désactivé. Pour le réactiver, communiquez avec notre service à la clientèle (**option 4**).

Changement d'adresse

Vous devez informer à l'avance le service à la clientèle (**option 4**) de tout changement d'adresse. Cela nous permettra de reprogrammer un horaire régulier ou tout déplacement préalablement programmé en fonction de vos nouvelles coordonnées.

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la ville de Montréal, il nous sera possible de faire parvenir votre dossier d'admission au transporteur de cette localité. Pour ce faire, vous devrez en faire la demande au service à la clientèle (**option 4**).



Le chauffeur note le mode de paiement sur sa feuille de route.

DÉPLACEMENT DES USAGERS AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU PSYCHIQUE

Avant l'embarquement

Le parent ou l'aidant doit s'assurer que l'utilisateur est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Il ne faut jamais forcer un utilisateur à monter dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif. Cela mettrait cette personne, ainsi que le chauffeur et les autres passagers, dans une situation à risque. Dans de tels cas, si un responsable désire malgré tout déplacer l'utilisateur, il devra envisager un moyen autre que le Transport adapté.

Lors de l'embarquement

L'aidant ou le parent doit faciliter le travail du chauffeur en identifiant l'utilisateur, en acquittant son droit de passage et en validant sa destination.

L'aidant devrait communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter la procédure d'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité de l'utilisateur.

Prise en charge

Afin d'assurer la sécurité des utilisateurs ayant une déficience intellectuelle ou psychique une fois à destination, ils doivent être pris en charge par une personne responsable à la porte.

Un utilisateur dont le niveau d'autonomie permettrait de le laisser seul à destination pourra être dispensé de cette contrainte. Toutefois, pour ce faire, une attestation de l'autonomie de l'utilisateur concerné devra être produite et signée par la personne légalement responsable. Pour plus d'information à ce sujet, nous invitons les responsables à communiquer avec le service à la clientèle (**option 4**).



Afin d'assurer un service de qualité à sa clientèle, la STM a besoin de la collaboration des parents, amis et intervenants qui œuvrent à des degrés divers auprès des usagers. Que ce soit pour les processus d'admission ou de réservation. La sécurité à bord des véhicules, la prise en charge de l'utilisateur présentant une déficience intellectuelle ou psychique, leur contribution éclairée est essentielle. De plus il est crucial de nous aviser de tout changement (numéro de téléphone, adresse, contacts en cas d'urgence) en communiquant avec le service à la clientèle à l'option 4.

NOUS JOINDRE

Coordonnées

Un seul numéro à retenir

514 280-8211

Information et réservation en ligne

stm.info

Adresse

Centre de transport adapté de la STM

3111, rue Jarry Est

Montréal (Québec)

H1Z 2C2

Courriel

Transport.adapte@stm.info

Demande de déplacement régulier

Télécopieur

514 280-6313

Demande de déplacement de groupe seulement

Télécopieur

514 280-5317

Courriel

groupes.ta@stm.info

Téléscripteur (TTY)

514 280-5308

Réservé aux clients ayant une incapacité de communiquer verbalement ou présentant une déficience auditive. Des modalités particulières sont prévues pour les usagers présentant un trouble de la parole ou présentant une déficience auditive afin de faciliter leurs communications avec nos services. Pour plus d'information, communiquez avec le service à la clientèle (option 4). Le personnel du Transport adapté est formé pour répondre adéquatement à la clientèle vivant avec des limitations fonctionnelles.

Commentaires et plaintes

Afin de permettre une amélioration continue de nos services, les agents du service à la clientèle (**option 4**) sont mandatés par la direction pour recueillir tout commentaire ou toute plainte que vous jugerez bon de communiquer et pour en assurer le suivi approprié.

Il est également possible de formuler une plainte au moyen du formulaire électronique disponible dans la section « Nous joindre » du site **stm.info**.

Renseignements utiles

Sociétés de transport offrant un service de transport adapté au Québec

Longueuil	450 670-2992	rtl-longueuil.qc.ca
Laval	450 662-8356	stl.laval.qc.ca
Québec	418 687-2641	staquebec.ca
Outaouais	819 770-7900 poste 6950	sto.ca
Sherbrooke	819 564-2687	sts.qc.ca
Trois-Rivières	819 373-1778	sttr.qc.ca
Lévis	418 837-2401	stlevis.ca
Saguenay	418 545-2489	ville.saguenay.qc.ca

Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA Montréal)

3800, rue Radisson, bureau 111
Montréal (Québec)
H1M 1X6

Tél.: 514 255-0765

rutamtl.com

Le *Guide de l'utilisateur* est aussi offert en médias adaptés. Il est disponible dans les formats suivants :

- Audio (MP3 et CD)
- Word (caractères agrandis)

Pour commander votre *Guide de l'utilisateur* en médias adaptés, il vous suffit d'en faire la demande :

- Par courrier électronique à Transport.adapte@stm.info, ou
- En composant le 514 280-8211, option 4



Publié par la Société de Transport de Montréal

Direction exécutive
Autobus

Direction
Transport adapté

Imprimé au Québec sur papier 100 %
postconsommation

stm.info