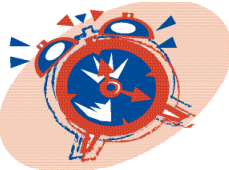


Nos heures de service

Centre de réservation

(Demande de déplacement, modification, annulation, confirmation des heures, signalement d'un retard)

- ✓ Du lundi au vendredi :
de 6 h à 21 h 30
- ✓ Samedi, dimanche et jours fériés :
de 7 h à 21 h 30



Vous pouvez faire une annulation, signaler un retard ou un problème urgent **après 21 h 30** au **514-280-8211**. Un agent traitera ces appels (jusqu'à la fin des heures pendant lesquelles vous pouvez vous déplacer).

Services automatisés

(Signalement d'un retard, annulation de déplacement, confirmation ou consultation d'heures de déplacement, demande de déplacement occasionnel *)

- ✓ Service disponible **en tout temps**

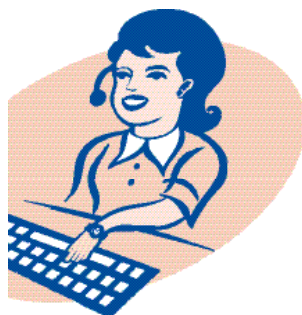
Heures de service pour vos déplacements

	Premier embarquement	Demier débarquement
Lundi au jeudi	6 h 30	0 h 30
Vendredi	6 h 30	1 h 30
Samedi	8 h 00	1 h 30
Dimanche	8 h 00	0 h 30

Service à la clientèle

(Demande d'admission, information, modification au dossier, commentaire)

- ✓ Lundi au vendredi :
de 8 h 30 à 16 h 30



* avant la fin de l'année 2003

Coordonnées

Téléphone

Un seul numéro à retenir : **514-280-8211**

À ce numéro, vous pourrez :

- ✓ parler à un agent du Centre de réservation
- ✓ utiliser nos services automatisés
- ✓ parler à un agent du Service à la clientèle
- ✓ écouter des capsules d'information générale

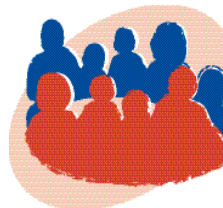


Adresse

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

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)

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

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

Site Web

www.stm.info/t-adapte/index.htm

Courriel



transport.adapte@stm.info



03060RP-Enbreifr

LE TRANSPORT ADAPTÉ EN BREF

Changer pour mieux répondre

Québec   Canada

Bienvenue au Service de transport adapté de la STM!

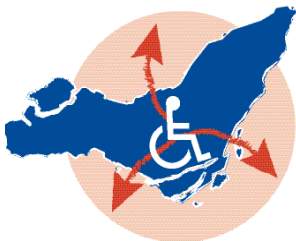
Cet aide-mémoire vous présente les principales informations qui vous permettront de faire vos demandes de déplacement et les principales règles d'utilisation.

Pour une information complète, consultez le *Guide de l'usager*. Chacun de ses cinq modules vous présente en détail les services offerts et les règles d'utilisation qui s'y rattachent.



Territoire

Vous pouvez vous déplacer sur le territoire des villes de Montréal, Laval, Longueuil et des couronnes Nord et Sud.



Tarification

Les tarifs en vigueur à la STM s'appliquent. Pour les déplacements à l'extérieur, une double tarification s'applique.



Demande de déplacement

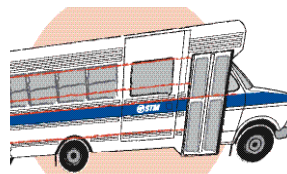
Sauf pour les demandes de déplacement de groupe, toutes les demandes de déplacement se font en téléphonant au **514-280-8211**. Vous pourrez parler à un agent ou utiliser nos services automatisés.

Il y a quatre types de demande de déplacement

✓ La demande de déplacement régulier.

Elle peut être faite dès que le besoin est connu (même longtemps à l'avance). Il s'agit d'un déplacement hebdomadaire, répétitif, à heures et à lieux fixes pendant un minimum de quatre semaines.

Les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors des jours fériés. Vous devrez alors faire une demande de déplacement occasionnel.



✓ La demande de déplacement occasionnel.

Pour un déplacement ponctuel un jour précis, vous pouvez faire une demande de déplacement occasionnel à compter de trois jours avant le déplacement souhaité.

✓ La demande de déplacement par anticipation.

Pour certains besoins ponctuels spécifiques (un rendez-vous médical, une entrevue ou un examen d'embauche, une réunion d'un membre d'un conseil d'administration, une comparution en cour, un spectacle, un départ ou un retour de l'aéroport de Dorval, de la Station centrale d'autobus ou de la Gare centrale), il est possible de faire une demande de déplacement par anticipation à compter de sept jours avant la date du déplacement.



✓ La demande de déplacement de groupe.

Pour une sortie ponctuelle – *minimum de cinq usagers possédant un numéro de dossier* – une personne responsable devra nous faire parvenir la demande au plus tard 10 jours à l'avance, par télécopieur, par courriel ou par courrier. (voir plus loin *Coordonnées*)

On vous demande d'utiliser le formulaire *Demande de déplacement de groupe*, il facilitera la cueillette des données nécessaires. Ce formulaire est disponible sur notre site Internet ou à notre Service à la clientèle.

Demande de modification de déplacement

Vous pouvez faire une demande de modification de déplacement confirmé. Ce type de demande devra **toujours** être fait à un agent du Centre de réservation.

Annulation

L'annulation d'un déplacement doit être faite le plus tôt possible à un agent du Centre de réservation ou en utilisant nos services automatisés.



Lors du déplacement

- ✓ La STM peut utiliser le minibus, le taxi régulier ou le taxi accessible pour vous déplacer. Ce choix tient compte de vos limitations.
- ✓ Il est important d'être prêt à compter de l'heure confirmée du déplacement. Le véhicule devrait arriver dans les 30 minutes qui suivent. Nous demandons aux résidents d'habitations à loyers multiples (tours d'habitation, centres d'accueil, etc.) de se présenter dans le hall d'entrée de l'édifice à l'heure confirmée lors de la réservation. Le chauffeur manifesterá sa présence.
- ✓ La STM s'engage à vous prendre dans un délai de 30 minutes après l'heure confirmée. Après ce délai, vous pourrez nous contacter pour signaler un retard.
- ✓ Vous devrez toujours présenter la carte d'identité du transport adapté et le titre de transport requis pour le déplacement (montant exact, ticket, carte, etc.).

