

## Heures de service pour vos déplacements

Voici la grille horaire des heures pendant lesquelles vous pouvez vous déplacer chaque jour de la semaine.

	Premier embarquement	Dernier 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

## Jours fériés

Les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors d'un congé férié. Les usagers qui désirent se déplacer durant une journée fériée doivent faire une demande de déplacement occasionnel.



Liste des journées visées par cette mesure :

- ✓ La période des Fêtes<sup>3</sup> (du 25 décembre au 2 janvier);
- ✓ le Vendredi saint;
- ✓ le lundi de Pâques;
- ✓ la journée nationale des Patriotes (anciennement fête de Dollard ou de la Reine);
- ✓ la fête nationale du Québec (Saint-Jean-Baptiste);
- ✓ la fête du Canada (Confédération);
- ✓ la fête du Travail;
- ✓ l'Action de grâce.

<sup>3</sup> Chaque année, une procédure spéciale de réservation pour la période des Fêtes s'applique.

## Heures de service du Centre de réservation

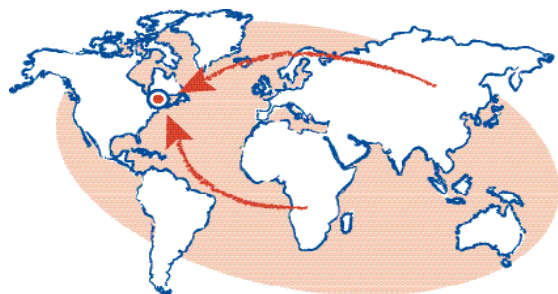
Vous pouvez parler à un agent pendant les heures de service du Centre de réservation :

- ✓ 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. Un agent traitera ces appels jusqu'à la fin des heures pendant lesquelles vous pouvez vous déplacer.

## Service aux visiteurs

Le service de transport adapté est offert aux visiteurs en provenance du Québec qui sont déjà admis dans un autre service de transport adapté.



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 seulement s'ils utilisent un fauteuil roulant dans tous leurs déplacements.

Communiquez avec notre Service à la clientèle le plus tôt possible au **514-280-8211** durant nos heures de service. Lors de votre appel, on pourra :

- ✓ Créer une fiche-client.
- ✓ Vous donner un numéro de dossier à utiliser dans toutes les communications avec notre Service.
- ✓ Si nécessaire, planifier le premier déplacement, du lieu d'arrivée (gare, aéroport, etc.) jusqu'à l'adresse de résidence temporaire (hôtel, parent, etc.)
- ✓ Si besoin est, nous enverrons par la poste le *Guide de l'usager* qui explique les modalités de réservation et les consignes à respecter lors des déplacements.

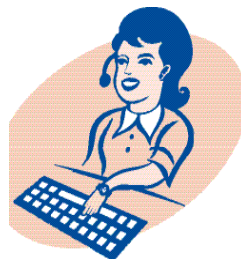
Pendant son séjour, le visiteur fera ses demandes de déplacement :

- ✓ par téléphone;
- ✓ pendant les heures de service;
- ✓ toujours par l'entremise d'un agent<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Les services automatisés ne sont pas offerts aux visiteurs.

## Service à la clientèle

Vous pouvez communiquer avec notre Service à la clientèle en téléphonant au **514-280-8211** du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 16 h 30.



## Commentaires et plaintes

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

## Demande d'admission

Toute nouvelle demande d'admission doit être faite en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Ce formulaire est disponible sur le site Internet de la STM. On peut l'obtenir aussi en contactant le Service à la clientèle.

Les préposés du Service à la clientèle répondront à toute question relative à une demande d'admission et à son suivi.



## Demande de modification d'un dossier

Ce type de demande doit être présenté de la façon suivante. Il faut écrire une lettre ou une note qui expose clairement la modification demandée (demande d'accompagnateur facultatif, demande d'admission générale, etc.). À cette lettre doit être jointe l'évaluation d'un professionnel fournissant tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, incapacités et aux besoins de transport qui en découlent.

## Changement d'adresse

Vous devez informer à l'avance le Service à la clientèle de tout changement d'adresse. Il est impératif qu'un changement d'adresse soit fait à l'avance afin de nous permettre de reprogrammer un horaire régulier ou tout déplacement préalablement programmé en fonction de vos nouvelles coordonnées.

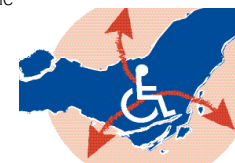
Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la ville de Montréal, il nous sera possible de faire parvenir une copie de votre dossier d'admission au transporteur de cette localité. Pour ce faire, vous devrez en faire la demande au Service à la clientèle.

## Le territoire desservi

Le territoire desservi par le transport adapté de la STM correspond à celui de la ville de Montréal, soit : l'île de Montréal, l'île Bizard, l'île Ste-Hélène, l'île Notre-Dame et l'île-des-Sœurs.

## Déplacements à l'extérieur de Montréal

Afin de mieux répondre aux besoins des usagers du transport adapté de la région montréalaise et tout en respectant le service actuel, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) a mis en place, en collaboration avec les organismes de transport adapté, un service qui vous permet de vous déplacer à Longueuil, Laval ou sur le territoire des couronnes Nord et Sud. Selon la disponibilité, ces déplacements peuvent être effectués directement par un transporteur ou par deux transporteurs (impliquant une correspondance).



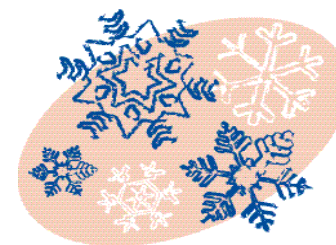
Lors de ces déplacements, l'usager défraie un double tarif ou peut utiliser la carte TRAM.

Avant de pouvoir utiliser ce service, vous devrez avoir préalablement rempli et acheminé le formulaire *Consentement à la communication de renseignements personnels*. Ce formulaire est disponible sur notre site Internet et au Service à la clientèle.

Au moment de votre première réservation, un délai de cinq jours est nécessaire entre l'inscription et le premier déplacement. Par la suite, les délais habituels de réservation s'appliquent.

## 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 nous téléphoner afin de vous informer de l'état de la situation. Aussi, les médias sont informés de la situation.



# GUIDE DE L'USAGER

## Module 1 Information générale

## Module 2 Comment faire des demandes de déplacement

## Module 3 Lors des déplacements

## Module 4 Guide de l'aide

## Module 5 Services automatisés

**Changer  
pour mieux  
répondre**

## Bienvenue au Service de transport adapté de la STM!

Le *Guide de l'utilisateur* est constitué de cinq modules et d'une version *En Bref*

**Module 1 :**  
*Information générale*

**Module 2 :**  
*Comment faire des demandes de déplacement*

**Module 3 :**  
*Lors des déplacements*

**Module 4 :**  
*Guide de l'aidant*

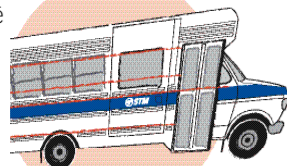
**Module 5 :**  
*Services automatisés*

Chaque module vous aidera à mieux utiliser le transport adapté de la STM. Lisez-les attentivement et consultez-les au besoin. Ils vous rendront de précieux services.



### Le service offert

Le Service de transport adapté de la STM est un service de transport en commun 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 régulier, taxi accessible) est une prérogative de la STM. Ce choix tient toutefois compte des limitations de la clientèle et des ressources disponibles.

**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* (SRVI).

Le SRVI propose 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
- ✓ Consultation des heures de déplacement
- ✓ Annulation de déplacement

Pour consulter les heures de service du Centre de réservation, voir plus loin dans ce module.

**Option 3 :** Services automatisés

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

<sup>1</sup> Avant de faire une première demande de déplacement occasionnel par l'entremise des services automatisés, l'utilisateur devra communiquer avec un agent du Centre de réservation afin de faire activer cette fonction dans sa fiche informatisée. Il sera également utile de bien lire la section *Demande de déplacement occasionnel* dans le *Module 5 - Services automatisés* du *Guide de l'utilisateur* et d'utiliser la fiche de données suggérée.



Le *Module 5 - Services automatisés* du *Guide de l'utilisateur* est le guide idéal pour vous familiariser à ces services accessibles en tout temps.

**Option 4 :** Contacter un agent du Service à la clientèle<sup>2</sup>

- ✓ Nouvelle demande ou suivi d'admission
- ✓ Demande d'information sur nos services
- ✓ Commentaire ou plainte
- ✓ Changement d'adresse
- ✓ Etc.

<sup>2</sup> Pendant les heures d'ouverture du Service à la clientèle.

**Option 5 :** Écouter nos capsules d'information générale

### La tarification

L'utilisateur acquitte le tarif général en vigueur au moyen d'un ticket, de la carte mensuelle (CAM), de la carte hebdomadaire (CAM hebdo) ou du montant exact en espèces. Le chauffeur ne rend pas la monnaie.



Les étudiants à plein temps âgés de moins de 18 ans ont droit au tarif réduit. Pour en bénéficier, l'étudiant doit obtenir la carte d'accès au tarif réduit d'une des sociétés de transport suivantes : Montréal, Laval, Longueuil ou Agence métropolitaine de transport. Au moment de régler son passage, l'étudiant doit montrer cette carte s'il paie avec un titre de transport à tarif réduit. Pour connaître les modalités d'obtention de la carte d'accès à tarif réduit, veuillez vous adresser à la société de transport de votre ville.

Les personnes âgées de 65 ans et plus de la région métropolitaine ont droit au tarif réduit. Pour en bénéficier, il faut se procurer la carte d'accès au tarif réduit d'une des sociétés de transport suivantes : Montréal, Laval, Longueuil ou Agence métropolitaine de transport. Pour connaître les modalités d'obtention de la carte d'accès à tarif réduit, veuillez vous adresser à la société de transport de votre ville. Au moment de régler votre passage, si vous payez avec un titre de transport à tarif réduit, vous devez montrer cette carte.

Toutefois, 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.



L'accompagnateur ne paie pas si l'utilisateur qu'il accompagne a un statut d'accompagnement obligatoire. Dans toute autre circonstance, l'accompagnateur doit acquitter son passage.

Les enfants de moins de 6 ans ne paient pas.

Les étudiants à plein temps âgés de 18 à 25 ans et qui habitent la ville de Montréal peuvent bénéficier du tarif réduit sur le territoire desservi par la STM. Le tarif réduit ne s'applique que sur la CAM mensuelle seulement. Les étudiants doivent se procurer la carte Privilège Étudiant 18-25 ans et la montrer lorsqu'ils règlent leur passage avec la CAM à tarif réduit. Pour connaître les modalités d'obtention de la carte Privilège Étudiant 18-25 ans, veuillez téléphoner au 514-904-7277.

### Carte d'identité

Avec les documents d'admission, chaque usager reçoit une carte d'identité.



Pour des raisons de sécurité, l'utilisateur 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.



## 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

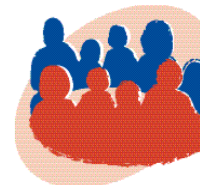


### Adresse

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](mailto: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](http://www.stm.info/t-adapte/index.htm)

### Courriel

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

