

## Accompagnement

### Accompagnateur facultatif

Les usagers ayant droit à l'accompagnement facultatif sont priés de noter qu'ils peuvent être accompagnés, sur demande, dans tous leurs déplacements. De plus, la place de l'accompagnateur étant garantie au moment de la réservation, il est inutile de demander au Comité d'admission le droit à l'accompagnement obligatoire, sauf si une aide est nécessaire dans le véhicule pendant le déplacement. Vous devez mentionner la présence de l'accompagnateur au moment de la réservation.

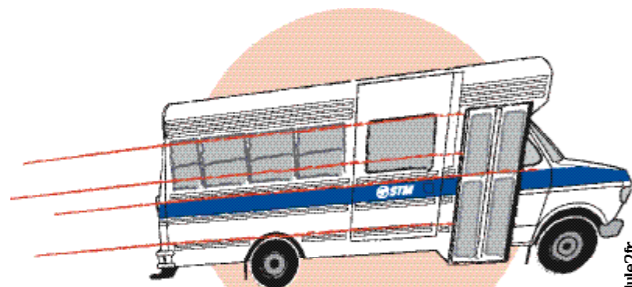
Ce droit ne s'applique pas aux usagers n'ayant aucune incapacité motrice puisque l'accompagnement rend ces usagers aptes à utiliser le réseau régulier de transport en commun.



### Accompagnateur obligatoire

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

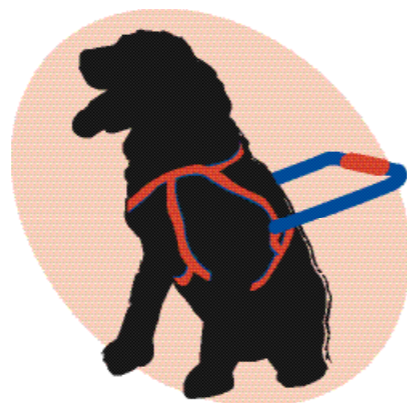
L'accompagnateur obligatoire doit être une personne âgée d'au moins 14 ans. De plus, celle-ci doit fournir une assistance (physique ou autre) à l'utilisateur dans le véhicule pendant le déplacement. Le nombre est limité à une personne. La personne qui assume l'accompagnement obligatoire ne paie pas pour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



03060RP-Moctule/Zfr

### Enfants et responsabilité parentale

Les usagers qui utilisent le transport adapté peuvent se déplacer avec leurs enfants de moins de 14 ans. Ce droit s'applique également aux usagers âgés de moins de 14 ans; ceux-ci peuvent se déplacer avec leurs parents. Ce droit ne s'applique pas dans le cas où l'accompagnement rendrait le client apte à utiliser le réseau régulier de transport en commun.



### Chien-guide et chien d'accompagnement

Pendant ses déplacements, le client peut être accompagné d'un chien-guide ou d'un chien d'accompagnement. En taxi, le client et son chien doivent pouvoir prendre place autant à l'avant qu'à l'arrière du véhicule. Dans le cas contraire, les déplacements se feront uniquement par minibus ou par taxi accessible. En minibus, le chien doit être attaché.

Le cas échéant, le Service à la clientèle doit être informé afin que la fiche du client soit modifiée en conséquence. Le client doit mentionner l'utilisation d'un chien-guide ou d'accompagnement lors de chaque réservation.

### Transport d'animaux

Un usager peut transporter un animal dans une cage ou dans un contenant approprié.



### Demande de modification de déplacement

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

Veillez toutefois noter que si vous souhaitez changer le lieu d'origine ou de destination d'un déplacement confirmé, il sera nécessaire d'annuler ce déplacement et de faire une nouvelle demande.

### Annulation



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

lorsque la décision est prise quelques minutes seulement avant l'heure du déplacement, ou encore même si l'heure de ce déplacement est dépassée et que le véhicule n'est pas encore arrivé. L'annulation permet d'éviter les voyages inutiles. D'autres clients peuvent donc bénéficier du service.

### Absences répétées et abus d'annulations

Un usager fréquemment déclaré absent ou qui effectue de trop nombreuses annulations pourra se voir imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements. Un client absent pour son déplacement ne peut exiger que la STM retourne le chercher et sa réservation du retour est automatiquement annulée.

### Déplacements à l'extérieur de Montréal

Avant de vous déplacer vers Laval, Longueuil ou sur le territoire des couronnes Nord ou Sud, vous devrez avoir préalablement rempli et acheminé le formulaire *Consentement à la communication de renseignements personnels*.

Vous devrez ensuite téléphoner au moins cinq jours avant votre premier déplacement. Ce délai est requis pour la création du dossier par les autres transporteurs. Par la suite, les délais habituels de réservation s'appliquent.

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.



## 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'aidant

Module 5  
Services automatisés

Changer  
pour mieux  
répondre

Québec

STM

Infrastructures  
TRANSPORT

Canada

## Comment faire des demandes de déplacement

À l'exception des demandes de déplacement de groupe, toutes les demandes de déplacement doivent être faites par téléphone au 514-280-8211

Toutefois, des modalités particulières sont prévues afin de faciliter le processus de réservation à certaines personnes présentant un trouble important d'élocution ou de communication verbale.

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



Vous pourrez faire votre demande de déplacement directement à un agent du Centre de réservation ou utiliser un des services automatisés\* qui vous sont offerts

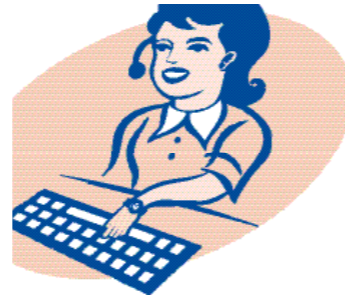


\*Pour connaître la liste de nos services automatisés, vous pouvez consulter le Module 5 - Services automatisés.

## Demande de déplacement par téléphone à un agent du Centre de réservation

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

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



- ✓ le numéro de dossier;
- ✓ les adresses exactes des lieux d'origine et de destination
  - des indications sur l'accès à utiliser s'il ne s'agit pas de l'entrée principale
  - **NB** : pour chaque lieu public très fréquenté, les lieux d'embarquement et de débarquement sont déterminés par la STM;
- ✓ les heures d'arrivée et de retour souhaitées (prévoir une certaine flexibilité);
  - **IMPORTANT** : lors de votre demande, vous devez connaître les heures d'ouverture et de fermeture de la destination où vous vous rendez.
- ✓ les aides à la mobilité utilisées lors de vos déplacements (fauteuil, marchette, chien-guide, etc.);
- ✓ la présence d'un accompagnateur.



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 le délai de 30 minutes, il est considéré en retard.

## Demande de déplacement régulier

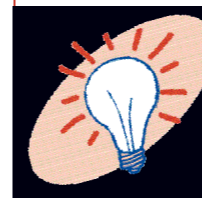
Un déplacement régulier est un déplacement hebdomadaire, répétitif, à heures et à lieux fixes pendant un minimum de quatre semaines.



Vous pouvez demander un déplacement régulier pour n'importe quel jour de la semaine.

La demande de déplacement régulier doit toujours être faite par téléphone par l'entremise d'un agent du Centre de réservation. Au moment de la confirmation à la fin de l'appel, notez attentivement la date du début de l'horaire, les heures qui vous sont confirmées, les lieux précis d'embarquement et de débarquement.

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



*Veillez noter que tous les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors des jours fériés. Pour vous déplacer lors d'un jour férié, vous devrez faire une demande de déplacement occasionnel. (voir la liste des jours fériés dans le Module 1 — Information générale).*

## Demande de déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel est un déplacement ponctuel pour un jour précis. Vous pouvez faire une demande de déplacement occasionnel pour n'importe quel jour de la semaine.

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

**EXEMPLE :** pour un déplacement le jeudi, vous pouvez réserver à partir du lundi. Vous pouvez aussi réserver le mardi, le mercredi et même le jeudi.

Vous pouvez faire ce type de demande à un agent de notre Centre de réservation ou en utilisant nos services automatisés\*.

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

\*Disponibles au cours de l'automne 2003.

## Demande de déplacement par anticipation

Pour certains besoins ponctuels comme un rendez-vous médical, une entrevue ou un examen pour un emploi, une réunion d'un membre d'un conseil d'administration, une comparaison 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.



La demande doit être faite par téléphone, par l'entremise d'un agent du Centre de réservation, à compter de sept jours avant la date du déplacement.

**EXEMPLE :** pour vous rendre à un rendez-vous médical le mercredi 26 mars, vous pourrez commencer à téléphoner et faire votre demande à compter du mercredi 19 mars, mais pas avant cette date! Évidemment, nous accepterons de traiter votre demande, toujours en fonction des ressources disponibles, jusqu'au jour même du déplacement.

## Demande de déplacement de groupe

Les groupes de cinq usagers (détenteurs d'un numéro de dossier) et plus qui souhaitent faire une sortie occasionnelle peuvent faire une demande de déplacement de groupe.

Il suffit qu'un responsable de groupe nous fasse parvenir une demande au plus tard 10 jours à l'avance.

Vous êtes priés d'utiliser le formulaire *Demande de déplacement de groupe*. Ce formulaire est disponible sur notre site Internet ou à notre Service à la clientèle.

Le formulaire dûment rempli doit être envoyé par télécopieur au 514-280-5317, par courriel à [groupe.ta@stm.info](mailto:groupe.ta@stm.info), ou par courrier.

