

## Transport d'un deuxième fauteuil roulant

Il est possible de faire transporter un deuxième fauteuil roulant. Il suffit que l'espace nécessaire soit disponible lors de la réservation. Aussi, lors de la réservation, l'utilisateur doit informer l'agent qu'il transporte un deuxième fauteuil.

## Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage



Pour des raisons de sécurité, seuls les bagages et sacs d'épicerie ou de magasinage que l'utilisateur peut transporter lui-même et qui ne prennent pas de place additionnelle dans le véhicule sont acceptés.

Le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement si

l'utilisateur a des bagages ou des colis qu'il ne peut transporter lui-même.

## Ponctualité

Puisque le transport adapté est un service de transport en commun porte-à-porte soumis aux aléas de la circulation, nous ne pouvons nous engager à prendre l'utilisateur exactement à l'heure confirmée lors de la réservation.

Nous nous engageons toutefois à vous prendre dans les 30 minutes suivant l'heure confirmée. Après ce délai, vous pouvez signaler un retard à un agent du Centre de réservation ou par l'entremise des services automatisés. Vous devez attendre que ce délai soit écoulé avant de nous contacter.

De plus, en vous rendant trop tôt à un téléphone, vous pourriez rater votre déplacement. D'autre part, nous vous demandons de toujours communiquer avec un agent du Centre de réservation avant de quitter un lieu d'embarquement prévu. En procédant ainsi, vous éviterez d'être déclaré absent, ce qui entraînerait automatiquement l'annulation de votre déplacement de retour.

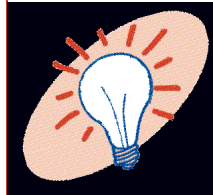
## En cas d'accident

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



## Transport sécuritaire des enfants

Nos usagers peuvent se déplacer en compagnie de leurs enfants de moins de 14 ans. De même que les usagers âgés de moins de 14 ans peuvent se déplacer en compagnie de leurs parents. Ce droit ne s'applique pas dans le cas où l'accompagnement rendrait l'utilisateur apte à utiliser le réseau régulier de transport en commun.



*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 de vra être assis et attaché dans son siège par l'utilisateur.*

Si le parent n'a pas la capacité physique nécessaire pour installer l'enfant dans le siège de sécurité, il devra se faire accompagner ou une tierce personne devra être aux points de départ et d'arrivée pour s'occuper de l'enfant. Dans le même sens, le parent devra être en mesure de fournir toute l'assistance nécessaire à l'enfant pendant le déplacement. Dans le cas contraire, il devra être accompagné pendant le déplacement. Les réservations doivent préalablement être faites pour chacune de ces personnes.

Veillez noter que les véhicules utilisés actuellement par l'industrie du taxi ne sont pas tous munis d'un système d'attaches requis pour une fixation sécuritaire de ces sièges. Par conséquent, si un enfant doit être transporté dans un siège adapté à sa taille, le parent ou le responsable devra en faire mention lors de la réservation et le déplacement devra être réalisé par minibus adapté seulement.



Pour obtenir une information plus complète quant aux normes qui s'appliquent à chacun de ces types de sièges, contactez notre Service à la clientèle.



# 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**

## Avant l'embarquement

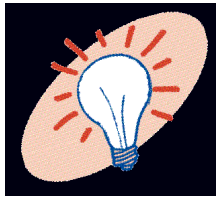
### Être prêt à l'heure confirmée

L'utilisateur doit être prêt à compter de l'heure confirmée. Le véhicule devrait arriver dans les 30 minutes qui suivent. Le chauffeur signalera sa présence.

30 MINUTES

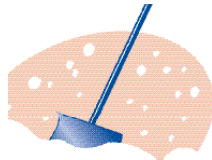
### Accessibilité

Au départ et à la destination, l'utilisateur s'assurera que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles.



*L'utilisateur qui se déplace en fauteuil roulant doit connaître à l'avance le nombre de marches faisant obstacle à ses déplacements. S'il y a plus de trois marches consécutives à monter ou à descendre, il devra les franchir avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.*

L'hiver, le lieu d'embarquement ou de débarquement doit toujours être adéquatement déneigé. Si l'utilisateur constate que l'accès est bloqué et qu'il ne sera pas dégagé avant l'arrivée du véhicule, il doit annuler son déplacement le plus tôt possible afin d'éviter que notre chauffeur se rende sur place inutilement.



### Résidents d'habitations à loyers multiples (tours d'habitation, centres d'accueil, etc.)

Nous vous demandons de vous présenter dans le hall d'entrée de votre édifice à l'heure confirmée lors de la réservation.



### Identification des usagers

Pour des raisons de sécurité, l'utilisateur devra présenter sa carte d'identité du transport adapté ou être capable de s'identifier de façon satisfaisante pour le transporteur dans tous ses déplacements en transport adapté.

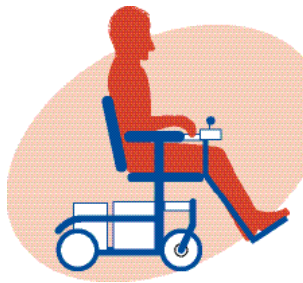


## Perception

L'utilisateur devra présenter le titre de transport requis pour son déplacement (montant exact en espèces, ticket, carte, etc.).



## Restriction lors de l'embarquement de gros fauteuils roulants, triporteurs ou quadriporteurs



Les plates-formes élévatoires de certains minibus ne permettent pas l'embarquement sécuritaire des fauteuils dont les dimensions sont supérieures à 73 cm (28,5 po) en largeur ou 116 cm (46 po) en longueur.

Les usagers touchés par cette restriction sont invités à communiquer avec notre Service la clientèle.

## En cas de bris

Bien que les chauffeurs soient formés à la manipulation des aides, un bris peut survenir. Pour obtenir de l'information ou de l'aide, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle.

## À bord des véhicules

### Ceinture de sécurité

À bord des minibus et des taxis, l'utilisateur devra s'attacher en toute sécurité. L'utilisateur qui ne peut attacher lui-même sa ceinture, demandera l'aide du chauffeur. À bord de nos minibus, le port de la ceinture sous-abdominale fournie par la STM est obligatoire.



Les usagers se déplaçant en fauteuil roulant doivent veiller à ce que leur fauteuil soit muni de points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du minibus. Dans le cas contraire, le déplacement sera refusé.

## 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 handicapée doit, dans ce cas, être en mesure de se déplacer de son fauteuil à une banquette sur laquelle elle fera le trajet.

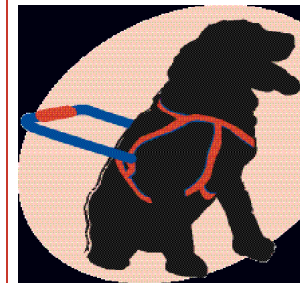
## Conditions d'utilisation du taxi régulier

L'utilisateur en fauteuil roulant qui se déplace par taxi doit être capable de faire seul le transfert de son fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur ou d'un accompagnateur. De plus, il doit pouvoir prendre place autant à l'avant qu'à l'arrière du véhicule. Dans le cas contraire, l'utilisateur sera transporté en minibus ou en taxi accessible seulement.



## 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 font 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 de l'utilisateur soit modifiée en conséquence. L'utilisateur 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.

## Usage du tabac dans les véhicules

Il est interdit de fumer à bord des véhicules.

