

Usagers présentant une déficience intellectuelle ou du psychisme

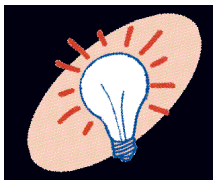
Avant l'embarquement

Le parent ou l'aidant s'assurera que l'usager est dans un état qui permettra un transport sécuritaire. On ne doit jamais forcer un usager à monter dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif. On risque ainsi de mettre cette personne, le chauffeur et les autres passagers dans une situation qui menacerait leur sécurité.

Dans de tels cas, si un responsable désire malgré tout déplacer l'usager, il devra envisager un moyen autre que le transport adapté.

Lors de l'embarquement

On facilitera le travail du chauffeur en l'aidant à bien identifier l'usager, en acquittant son droit de passage et en validant sa destination.



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

Prise en charge des usagers présentant une déficience intellectuelle ou psychique

Afin d'assurer la sécurité de ces personnes une fois à destination, tout usager présentant une déficience intellectuelle ou psychique doit être pris en charge, à la porte, par une personne responsable.

Un usager 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'usager 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.

Règle concernant le droit à l'accompagnement

Certains usagers du transport adapté peuvent, lorsqu'ils se déplacent en compagnie d'une autre personne, utiliser le réseau régulier de transport en commun. La personne accompagnatrice peut alors pallier l'incapacité de la personne. Dans de tels cas, les personnes handicapées ne sont pas autorisées à être accompagnées lorsqu'elles recourent au 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

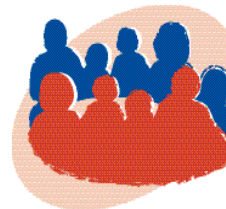


Adresse

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**



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



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

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 au niveau des processus d'admission, de réservation, de sécurité à bord des véhicules, de la prise en charge de l'usager présentant une déficience intellectuelle ou du psychisme, leur contribution éclairée est essentielle.

Ce *Guide de l'aidant* veut plus particulièrement aider ces personnes qui sont directement concernées par nos services sans elles-mêmes en faire usage. Toutefois, il est suggéré de lire tous les modules du *Guide de l'usager* afin de mieux comprendre le fonctionnement du transport adapté.



Un seul numéro de téléphone à retenir

Peu importe le motif de votre appel, vous n'avez qu'un seul numéro de téléphone à retenir. Que ce soit pour des demandes de déplacement, signaler un retard, communiquer avec le Service à la clientèle, etc., composez le **514-280-8211**.

Des services automatisés... accessibles 24 heures par jour

En composant le **514-280-8211**, vous aurez également accès à nos services automatisés accessibles en tout temps.

Nos services automatisés vous permettent d'annuler des déplacements, signaler un retard, confirmer ou consulter des heures de déplacement.

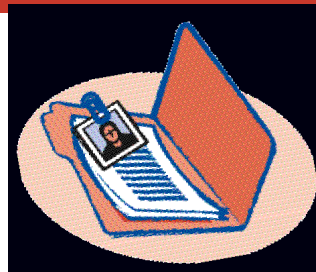
De plus, au cours de l'automne 2003, vous pourrez y faire des demandes de déplacement occasionnel.

Pour mieux connaître nos services automatisés, consultez le Module 5 - Services automatisés.



Processus d'admission

Pour toute question relative à l'admission d'un usager, veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle.



Personne à contacter en cas d'urgence



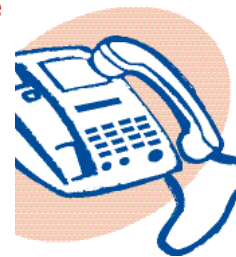
La STM demande qu'on fournisse au Service à la clientèle le nom et les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence et de voir à la mise à jour régulière de cette information.

Demandes de déplacement

Comment faire une demande

À l'exception des déplacements de groupe, toutes les demandes de déplacement doivent être faites par téléphone.

Veuillez noter que vous pouvez faire une demande de déplacement régulier et obtenir la confirmation de l'horaire en faisant un seul appel téléphonique.



Notre Service à la clientèle peut autoriser les personnes ayant de graves problèmes d'élocution ou de communication verbale à utiliser d'autres canaux de communication.



Le **Module 2 - Comment faire des demandes de déplacement du Guide de l'usager** vous donnera tous les détails relatifs à chaque type de demande de déplacement et aux modalités qui s'y rattachent.

Compte tenu que l'usager doit toujours être prêt à l'heure confirmée, il est important de bien noter l'heure de confirmation de tout déplacement (occasionnel ou régulier). Le cas échéant, cette information devra être communiquée à toute personne devant aider l'usager à se préparer ou venir en support au chauffeur lors d'un embarquement.

Les jours fériés

Veuillez noter que lors d'un jour férié, tous les déplacements réguliers sont automatiquement annulés. Pour tout déplacement lors d'un jour férié, une demande de déplacement occasionnel doit être faite (voir la liste des jours fériés dans le *Module 1 — Information générale*).

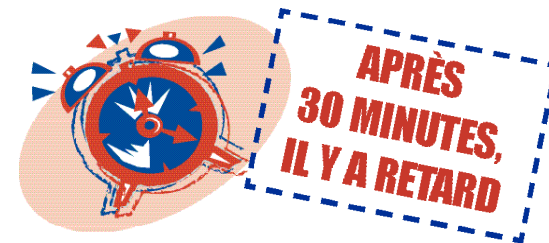


Gestion des déplacements : pour éviter toute confusion...

Compte tenu que plusieurs personnes (parents, éducateurs, préposés, responsables d'activité, etc.) peuvent être directement concernées par les divers déplacements de l'usager, il est primordial de coordonner les interventions en ce sens. Idéalement, une seule personne devrait être en charge des demandes de déplacement.

Le véhicule tarde à arriver

Le véhicule peut se présenter jusqu'à 30 minutes après l'heure confirmée. Après ce laps de temps, il est considéré en retard. Par conséquent, un véhicule qui se présente 25 minutes après l'heure confirmée... n'est pas en retard!



Nous vous demandons de ne pas appeler avant l'expiration de cette période de 30 minutes.

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'usager. De plus, le Service à la clientèle fournira de l'information à tout usager ou parent qui souhaite déposer une réclamation aux instances appropriées.

