

Les autres services

Option 3 : Annulation de déplacement

- 3 + 1 Annulation pour la journée en cours ou les sept prochains jours.

Utilisez cette option pour annuler tout déplacement confirmé pour la journée en cours ou les sept prochains jours.

- 3 + 2 Annulation définitive d'un déplacement régulier.

Utilisez cette option pour annuler définitivement un ou des déplacements réguliers dont vous n'aurez plus jamais besoin.

- 3 + 3 Interruption temporaire de déplacements réguliers.

Utilisez cette option pour interrompre temporairement des déplacements réguliers pendant un maximum de huit semaines (vacances, maladie, etc.). Les déplacements reprennent automatiquement après la période d'interruption. Une annulation de plus de huit semaines exige l'annulation définitive des déplacements réguliers (option 3 + 2).

Option 4 : Signalement d'un retard

Il y a retard lorsqu'un véhicule se présente *plus de 30 minutes après l'heure de confirmation* du déplacement. Vous pouvez utiliser cette option lorsque le délai de 30 minutes est écoulé.

Option 5 : Consultation ou confirmation d'un déplacement

Les options 5 + 2 à 5 + 4 vous permettent de *consulter* l'horaire de vos déplacements occasionnels et réguliers. De plus, vous pourrez parfois *confirmer* un ou des déplacements (occasionnels ou réguliers) préalablement *mis en attente* qui ont pu être *programmés*. L'heure de confirmation est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement. Le véhicule devrait se présenter dans les 30 minutes qui suivent. C'est après ce délai seulement qu'il est considéré en retard.

- 5 + 1 Horaire des déplacements pour la journée en cours ou les sept prochains jours.
- 5 + 2 Horaire des déplacements réguliers.
- 5 + 3 Confirmation d'un déplacement occasionnel.
- 5 + 4 Confirmation d'un déplacement régulier.

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

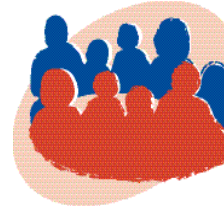


Adresse

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

Pour utiliser
les SERVICES AUTOMATISÉS,
faites le **514-280-8211**
et appuyez sur le **3**.

• SERVICES OFFERTS •

- 1 Demande de déplacement occasionnel aller-retour
- 2 Demande de déplacement occasionnel aller seulement
- 3 Annulation de déplacement
- 4 Signalement d'un retard
- 5 Confirmation ou consultation de déplacement

Si besoin est, il suffit de faire le **0**
pour parler à un agent durant les heures
d'ouverture du Centre de réservation.

Comment accéder au menu

Afin d'assurer la confidentialité de vos transactions, deux étapes doivent être franchies pour accéder au menu des *Services automatisés*.

Après avoir choisi l'option **3**, vous devez :

• Étape 1

- ✓ Entrer d'abord les cinq chiffres du numéro de dossier;

• Étape 2

- ✓ Entrer le **code d'accès de quatre chiffres**.

Le code d'accès est constitué à partir du **mois** et du **jour** de la **date de naissance** de l'utilisateur :

EXEMPLE :
le 17 avril = **0417** — le 4 décembre = **1204**

Ces étapes franchies, il suffit de choisir un des services proposés.

Menu

Demande de déplacement occasionnel

- Les options **1** et **2** permettent de faire des demandes de déplacement occasionnel.

• ATTENTION •

DEUX RAPPELS IMPORTANTS !

Avant d'utiliser les options **1** et **2** :

- Ces options seront disponibles au cours de l'automne 2003.
- Vous devez absolument communiquer avec un agent durant les heures d'ouverture du Centre de réservation.

Après avoir composé le **514-280-8211**, appuyez sur le **1** (option de demande de déplacement à un agent du Centre de réservation) et dites à l'agent que vous voulez être en mesure d'utiliser la fonction *Demande de déplacement occasionnel* des *Services automatisés*.

Avec l'agent, vous procéderez à la création de votre *Liste d'adresses favorites* (**maximum de neuf**). On profitera également de l'occasion pour vous faire parvenir la liste des lieux publics. Cette liste vous sera nécessaire pour toute demande de déplacement occasionnel à l'une de ces destinations.

Option **1** : *Demande de déplacement occasionnel ALLER-RETOUR*

Choisir cette option si :

- ✗ La demande exige la planification de deux déplacements, **soit un aller et un retour**.
- ✗ Vous connaissez **l'adresse d'origine** de chaque déplacement (adresse du lieu de départ).
- ✗ Vous connaissez **l'adresse de destination** de chaque déplacement (adresse du lieu d'arrivée).
Le **lieu d'origine** et **la destination** doivent toujours correspondre à une des trois définitions qui suivent :
 - **Résidence** : adresse de résidence de l'utilisateur.
(Codifiée spécifiquement parce qu'il s'agit du point d'origine ou de destination le plus fréquemment utilisé par les usagers).

- **Adresse favorite** : adresse choisie par l'utilisateur lors de la création de sa *Liste d'adresses favorites* avec un agent. Un numéro est associé à chaque adresse favorite (chaque usager a droit à un maximum de neuf adresses favorites). Une fois la liste établie, l'utilisateur verra à la maintenir à jour (toujours par l'entremise d'un agent du Centre de réservation).
- **Lieu public** : lieu très fréquenté par nos usagers inscrit sur la *Liste des lieux publics* (disponible sur notre site Internet ou sur demande).

- ✗ Les déplacements doivent se faire dans la journée en cours ou, au plus tard, dans les trois jours qui suivent.

Option **2** : *Demande de déplacement occasionnel ALLER seulement*

Choisir cette option si :

- ✗ La demande exige la planification d'un seul déplacement (**aller**).
- ✗ Vous connaissez **l'adresse d'origine** de chaque déplacement (adresse du lieu de départ).
- ✗ Vous connaissez **l'adresse de destination** de chaque déplacement (adresse du lieu d'arrivée).
Le **lieu d'origine** et **la destination** doivent toujours correspondre à une des trois définitions qui suivent :
 - **Résidence** : adresse de résidence de l'utilisateur.
(Codifiée spécifiquement parce qu'il s'agit du point d'origine ou de destination le plus fréquemment utilisé par les usagers).
 - **Adresse favorite** : adresse choisie par l'utilisateur lors de la création de sa *Liste d'adresses favorites* avec un agent. Un numéro est associé à chaque adresse favorite (chaque usager a droit à un maximum de neuf adresses favorites). Une fois la liste établie, l'utilisateur verra à la maintenir à jour (toujours par l'entremise d'un agent du Centre de réservation).
 - **Lieu public** : lieu très fréquenté par nos usagers inscrit sur la *Liste des lieux publics* (disponible sur notre site Internet ou sur demande).

- ✗ Les déplacements doivent se faire dans la journée en cours ou, au plus tard, dans les trois jours qui suivent.