

TABLE DES MATIÈRES

Services offerts

Territoire desservi 4
Heures de service pour vos déplacements 5
Types de véhicules utilisés 5
Site Internet / réservation en ligne 6
Centre d'appels 6
Rappels automatisés 8
Messages d'arrivée imminente 8
Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux 9
Planifier ses déplacements l'hiver 11
Temps à prévoir avant le déplacement 12
Temps à prévoir pendant le déplacement 12

Tarification et perception

Modes de paiement 14
Différentes façons d'acquitter votre passage 17
Promotions 18
Carte d'identité 18
Validation des titres de transport 19

Demande de déplacement 20

Informations requises pour effectuer une réservation 21
Déplacement régulier 22
Déplacement occasionnel 22
Déplacement de groupe 23
Déplacement métropolitain 24
Mot de passe 26
Réservation par Internet 26
Services automatisés 27

Accompagnement 32

Accompagnateur obligatoire 34
Accompagnateur facultatif 34
Enfants et responsabilité parentale 34
Accompagnement pour fin de familiarisation 36
Accompagnateur dans le réseau de bus et de métro 36
Chien de service 36
Animaux de compagnie 36

Modification, annulation et absence

Demande de modification de l'heure de retour 38
Annulation 38
Interruption temporaire des déplacements réguliers 38
Absences répétées et abus d'annulations 39

Règles et consignes

Comportement attendu des clients et mesures restrictives 40
Être prêt à l'heure confirmée avant l'embarquement 41
Arrivée du chauffeur 41
Rôle du chauffeur 41
Accessibilité des lieux 42
Identification des clients 42
Ceinture de sécurité 42
Ponctualité 44
Transport sécuritaire des enfants 44
Triporteurs et quadriporteurs 46
Utilisation d'un fauteuil roulant en taxi régulier 46
Transport d'une deuxième aide à la mobilité 46
Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage 48
Mise à jour d'information au dossier 50
Changement d'adresse 51

Déplacement des clients ayant une déficience intellectuelle ou psychique

Avant l'embarquement 52
Lors de l'embarquement 52
Prise en charge 53

Accessibilité du réseau de bus et de métro 54

Nous joindre

Coordonnées 56
Commentaires et plaintes 57
Renseignements utiles 57

SERVICES OFFERTS

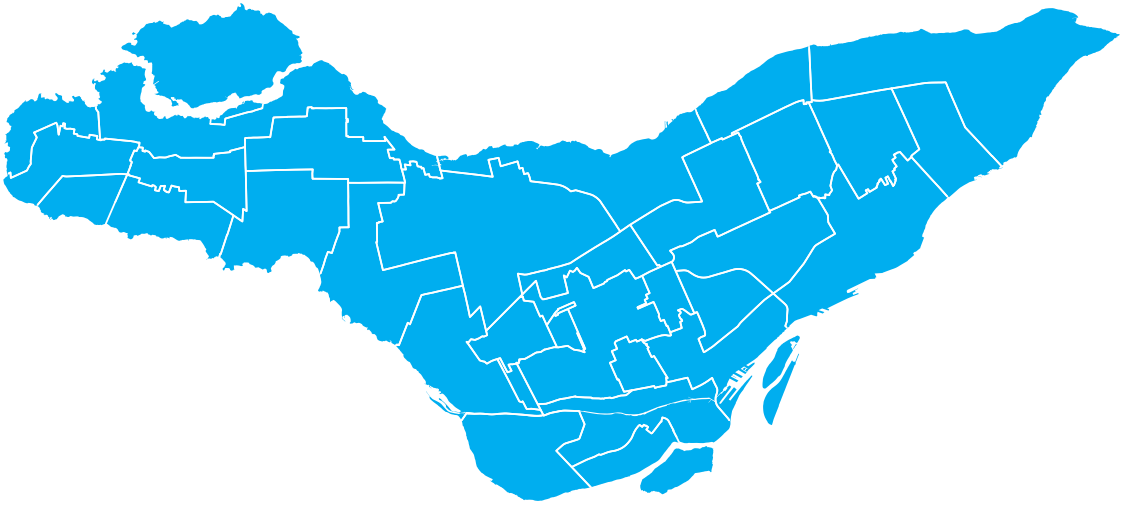
Le service de transport adapté de la STM est un service de transport collectif porte-à-porte qui fonctionne sur réservation seulement.

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, taxi accessible) est une prérogative de la STM. Ce choix tient toutefois compte des limitations de la clientèle et des ressources disponibles. Le choix de la place à l'intérieur du véhicule est déterminé par les informations connues au dossier du client et les jumelages prévus dans la feuille de route du chauffeur.

Territoire desservi

Le territoire desservi par le transport adapté de la STM correspond aux territoires formant l'agglomération de l'île de Montréal, incluant aussi L'Île-Bizard, l'île Sainte-Hélène, l'île Notre-Dame et l'Île-des-Sœurs. Pour les déplacements métropolitains, référez-vous à la page 24.



Heures de service pour vos déplacements

Consultez **stm.info/ta** pour connaître les heures en vigueur, qui sont sous réserve de changement.

Types de véhicules utilisés

Taxi accessible



Taxi régulier





Minibus

SERVICES OFFERTS

Réservation en ligne

En consultant le site **stm.info/ta**, vous trouverez de l'information sur :

- Planifier ses déplacements
- Formulaires
- Consignes et conseils
- Tarification
- Déplacements métropolitains
- Bulletin *Transport Contact*
- Foire aux questions… et bien plus!

Avec SIRTA

À l'aide de SIRTA, le site de réservation en ligne, vous pouvez effectuer une réservation ou annuler un déplacement en tout temps pour les 7 prochains jours et jusqu'à 21 h la veille pour vos déplacements du lendemain. **Évitez l'attente au centre d'appels tout en vous simplifiant la tâche!**

SIRTA
RÉSERVATION EN LIGNE
stm.info/ta

Pour la liste complète des options disponibles sur **SIRTA**, référez-vous à la page 26.

Centre d'appels

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.

5 options de service s'offrent à vous :

514 280-8211

Consultez **stm.info/ta** pour connaître les heures où ces services sont disponibles.

Option	Service
1 Réservation	› Demande de déplacement régulier › Demande de modification d'un déplacement › Demande de déplacement occasionnel › Consultation des heures de déplacement › Confirmation des horaires réguliers
2 Info-déplacement	› **choix 1** Annulation de déplacement › **choix 2** › Signalement d'un retard › Demande de modification de l'heure de retour le jour même (rendez-vous médicaux et retour de la Cour seulement)
3 Service automatisé	› Signalement d'un retard › Annulation de déplacement › Demande de déplacement occasionnel › Confirmation ou consultation d'heures de déplacement
4 Service à la clientèle	› **choix 1** › Commentaire ou plainte › Mise à jour du dossier client (changement d'adresse) Offre de service du transport adapté › **choix 2** Demande ou suivi d'admission
5 Capsules d'information générale	› Heures de service téléphonique ou de déplacement › Tarification et territoire › Règles d'utilisation

SERVICES OFFERTS

Rappels automatisés

Le Transport adapté envoie 3 types de rappels automatisés :

- **Le rappel la veille pour les réservations du lendemain**

  Le Transport adapté offre un service qui vous permet de recevoir un rappel des déplacements inscrits à votre dossier. Ces rappels sont envoyés entre 17 h et 19 h la veille de votre déplacement. Ainsi, pour toute demande de réservation pour le lendemain effectuée après 16 h 55, vous ne recevrez pas de notification de rappel pour ces déplacements.

  Selon votre préférence, le rappel est transmis par un appel téléphonique automatisé, un courriel ou un message texte sur votre appareil cellulaire.

- **L'avis d'annulation tardive**

  Un message d'annulation tardive est automatiquement envoyé par notre système lorsque vous annulez votre déplacement à moins de 2 heures d'avis.

- **L'avis d'annulation en cas de circonstance exceptionnelle**

  Vous recevrez une notification dans les cas où un déplacement doit être annulé pour des raisons hors de notre contrôle, comme un bris d'aqueduc par exemple.

Messages d'arrivée imminente

Le Transport adapté met à votre disposition un outil pratique vous informant de l'arrivée imminente de votre véhicule. Vous recevrez ce message, soit par :

- message texte
- message vocal automatisé
- courriel

Aussi sur SIRTA

Vous avez la possibilité de consulter l'heure prévue d'arrivée de votre véhicule sur notre site de réservation en ligne. L'information est disponible 30 minutes avant l'heure confirmée de votre réservation et est mise à jour toutes les deux minutes.

SIRTA
RÉSERVATION EN LIGNE
stm.info/ta

Pour modifier la façon dont vous recevez vos rappels et messages, écrivez-nous à **extra@stm.info** ou communiquez avec notre service à la clientèle **(option 4)**.



L'arrivée imminente de votre véhicule.

Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux

Les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors d'un jour férié, sauf pour les déplacements d'hémodialyse. Si vous désirez vous déplacer durant une journée fériée, veuillez faire une demande de déplacement occasionnel.

SERVICES OFFERTS



Le chauffeur aide le client à embarquer.

Les journées visées par cette mesure sont :

- Période des fêtes (du 25 décembre au 2 janvier inclusivement)
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des Patriotes
- Fête nationale du Québec (Saint-Jean-Baptiste)
- Fête du Canada (Confédération)
- Fête du Travail
- Action de grâces

Référez-vous au site **stm.info/ta** pour connaître les horaires spéciaux lors d'événements, festivals ou autres occasions qui influencent le service.

Il faut s'attendre à des retards et à des temps de déplacements plus longs que d'habitude les jours de précipitations et ceux qui les suivent. Si vous estimez que les conditions ne sont pas optimales pour sortir, pensez à annuler votre déplacement le plus tôt possible. Si vous vous déplacez, planifiez votre déplacement en consultant **stm.info/ta**.



SERVICES OFFERTS

Temps à prévoir avant le déplacement

L'heure de confirmation de votre déplacement 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 comme en retard.

Par exemple, l'agent à la réservation vous informe que votre déplacement est planifié à 8 h. Vous devez donc être prêt à compter de 8 h et le véhicule a jusqu'à 8 h 30 pour arriver. C'est à compter de 8 h 31 que le véhicule est considéré comme en retard.

La plage de 30 minutes s'applique seulement pour l'embarquement, soit l'espace de temps à l'intérieur duquel le véhicule est tenu de vous prendre. Cette plage permet des jumelages avec d'autres clients qui effectuent des déplacements similaires. Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service efficace. Le temps passé à bord du véhicule est basé sur un horaire planifié, et ne tient pas compte des imprévus (météo, circulation, etc.).

Temps à prévoir pendant le déplacement

Selon la distance parcourue, le temps à bord d'un véhicule peut aller jusqu'à 90 minutes pour un déplacement sur le territoire de la STM. Pour un déplacement métropolitain, le temps à bord peut aller jusqu'à 120 minutes.

La STM s'engage à fournir la prestation de service la plus ponctuelle possible, mais compte tenu de la nature des déplacements collectifs de type porte-à-porte et des circonstances indépendantes de notre volonté (notamment les conditions routières), nous ne pouvons garantir l'heure d'arrivée à destination. Toutefois, nous planifions l'heure d'arrivée à destination le plus près possible de l'heure demandée.





Le chauffeur fixe le quadriporteur à bord de son taxi adapté.

TARIFICATION ET PERCEPTION

Vous devez acquitter votre droit de passage à chaque embarquement et ce, conformément à la réglementation en vigueur; autrement vous pourriez recevoir une amende lors d'un contrôle par un inspecteur.

Modes de paiement



Argent comptant
Fournissez le montant exact au chauffeur, car il ne peut pas rendre la monnaie.



Billet (carte magnétique)
Remettez votre billet au chauffeur.



Carte OPUS TA
Titres mensuels ou hebdomadaires seulement

Présentez au chauffeur votre carte OPUS et ayez la en votre possession durant votre déplacement.

Pour obtenir plus d'information sur les tarifs en vigueur ou les points de vente, consultez le site **stm.info** ou contactez le service à la clientèle (**option 4**).

Tarif réduit

Vous pouvez bénéficier d'une réduction tarifaire uniquement si vous détenez une carte OPUS à tarif réduit, accordée aux étudiants admissibles de 6 à 64 ans et aux personnes âgées de 65 ans et plus. Pour en bénéficier, les personnes admissibles doivent se procurer une carte OPUS avec photo émise par l'une des sociétés de transport suivantes : STM, RTL, STL ou exo.

Modes de paiement (suite)

Tarif réduit (suite)

Au moment de régler votre passage, si vous payez avec un titre de transport à tarif réduit, vous devez montrer votre carte OPUS avec photo à tarif réduit.

6 à 15 ans

Les nouveaux clients admis au Transport adapté âgés de 6 à 15 ans reçoivent automatiquement une carte d'identité avec la mention « TA STM RÉDUIT ».

Étudiants 16 ans et +

Consultez la section Tarifs réduits sur **stm.info/ta** pour savoir comment obtenir la carte OPUS avec photo.

65 ans et +

Tous les nouveaux clients du Transport adapté de la STM âgés de plus de 65 ans reçoivent automatiquement une carte d'identité avec la mention « TA STM RÉDUIT ». Les clients qui atteindront bientôt l'âge de 65 ans et qui souhaiteraient profiter des tarifs réduits doivent téléphoner à notre service à la clientèle (**option 4**) pour en faire la demande.

Pour connaître les modalités d'obtention de la carte OPUS avec photo, veuillez vous référer au site **stm.info/ta**.

Enfants

Les enfants de 5 ans ou moins voyagent gratuitement et doivent être accompagnés d'une personne responsable qui en assume la surveillance.

TARIFICATION ET PERCEPTION

Modes de paiement (suite)

Accompagnateur

L'accompagnateur doit acquitter son passage en tout temps sauf dans le cas où le client qu'il accompagne a un statut d'accompagnement obligatoire (déterminé lors de l'admission ou pour des fins de familiarisation).

Les accompagnateurs âgés de 6 à 11 ans peuvent payer le tarif réduit au comptant sans être titulaire d'une carte OPUS avec photo.

Les accompagnateurs âgés de 12 et plus qui n'ont pas de carte OPUS avec photo doivent payer le tarif ordinaire.

Pour plus d'information sur l'accompagnement, référez-vous à la page 32.

Tarif pour les déplacements métropolitains

Pour acquitter votre passage lors d'un déplacement hors Montréal fait à l'intérieur du territoire délimité par l'ARTM (exo, RTL et STL) :

Détenir un titre AB pour les déplacements vers le territoire du Réseau de transport de Longueuil (RTL) et le territoire de la Société de transport de Laval (STL), sauf la station Cartier, car c'est le point de correspondance pour la Rive-Nord.

Détenir un titre ABC pour les déplacements en couronnes Nord et Sud.

Pour acquitter votre passage

Consultez **stm.info/ta** pour connaître les tarifs de tous nos titres de transport.

Avec OPUS en ligne vous pouvez faire l'achat de vos titres de transport en tout temps, sans vous déplacer.

Avant d'utiliser OPUS en ligne, **vous devez acheter un lecteur OPUS**. Consultez la section « titres et tarifs » sous la rubrique « infos pratiques » sur stm.info afin d'en savoir plus.

TARIFICATION ET PERCEPTION

Promotions

À certaines périodes de l'année ou lors d'événements spéciaux, une tarification promotionnelle peut être offerte aux clients du transport adapté, tout comme pour le réseau de bus et de métro. Consultez le site stm.info pour connaître les promotions en cours.

Carte d'identité

Avec les documents d'admission, chaque client reçoit une carte d'identité OPUS du Transport adapté sur laquelle peuvent être chargés des titres de transport. Après l'émission de cette première carte, toute demande de remplacement d'une carte perdue ou volée pourrait entraîner des frais.

Pour des raisons de sûreté, le client (ou la personne qui en est responsable) doit pouvoir **présenter sa carte d'identité du Transport adapté** ou être capable de s'identifier de façon satisfaisante.

ETES-VOUS LEGALEMENT RESPONSABLE D'UN CLIENT?

En tant que personne responsable, vous devez vous assurer que le client sous votre responsabilité est muni d'un titre valide pour acquitter son droit de passage.

Assurez-vous que le dossier du client est à jour en communiquant les coordonnées des personnes responsables ou tout changement d'autonomie. Si vous avez une mise à jour à effectuer, veuillez nous en aviser dès que possible en téléphonant au service à la clientèle (option 4). Cette mise à jour est d'autant plus importante que vous serez la première personne à être contactée en cas de besoin. Merci de votre collaboration.

Validation des titres de transport

Lorsque vous montez à bord d'un minibus ou d'un taxi, le chauffeur enregistre le mode de perception sur sa feuille de route : carte OPUS, argent comptant ou billet (carte magnétique).

En tout temps à bord d'un véhicule assurant votre déplacement, les inspecteurs de la STM peuvent exiger la présentation de votre titre de transport pour vérifier si votre droit de passage a été acquitté conformément à la réglementation en vigueur.

Si vous n'avez pas acquitté votre passage, vous vous exposez à recevoir un constat d'infraction par la poste accompagné d'une amende, comme stipulé dans le règlement R-105 de la STM. Dans le cas où vous êtes légalement responsable d'un client, l'infraction vous sera attribuée et conséquemment, le constat d'infraction sera émis à votre nom.



La cliente présente au chauffeur sa carte d'identité du transport adapté.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

SIRTA
RÉSERVATION EN LIGNE

Type de déplacement	Mode de réservation	
Déplacement régulier	Par Internet	**stm.info/ta**
	Avec un agent	**514 280-8211, option 1**
	Par télécopieur	514 280-6313
	Par la poste	3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec) H1Z 2C2
Déplacement occasionnel	Par Internet	**stm.info/ta**
	Services automatisés	**514 280-8211, option 3**
	Avec un agent	**514 280-8211, option 1**
Déplacement de groupe	Formulaire de *Demande de déplacement de groupe* à faire parvenir au plus tard 10 jours à l'avance	
	Par courriel	**groupes.ta@stm.info**
	Par télécopieur	**514 280-5317**
	Par la poste	3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec) H1Z 2C2
Déplacement métropolitain	Formulaire de *Consentement à la communication de renseignements personnels* à faire parvenir	
	Par courriel	**transport.adapte@stm.info**
	Avec un agent	**514 280-8211, option 1**
	Par télécopieur	**514 280-6313**
	Par la poste	3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec) H1Z 2C2

PLAGE HORAIRE DE 30 MINUTES

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 cette plage horaire de 30 minutes, il est considéré comme en retard.

La façon la plus simple et rapide de réserver un déplacement est d'utiliser SIRTA, notre système de réservation en ligne. Vous éviterez ainsi l'attente au téléphone.

Informations requises pour effectuer une réservation

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

- Numéro de dossier
- Adresses exactes des lieux d'origine et de destination, avec des indications sur l'accès à utiliser s'il ne s'agit pas de l'entrée principale. **Pour chaque lieu public très fréquenté, les lieux d'embarquement et de débarquement sont déterminés par la STM et les établissements.**
- Heures d'arrivée et de retour souhaitées : prévoyez une certaine flexibilité. **Lors de votre demande, vous devrez connaître les heures d'ouverture et de fermeture de votre destination.**
- Aides à la mobilité utilisées lors de vos déplacements (fauteuil, marchette, chien-guide, etc.)
- Présence d'un accompagnateur, de ses aides à la mobilité ou de l'espace supplémentaire requis le cas échéant.

L'agent à la réservation pourrait vous demander le motif de votre déplacement (médical, travail, études, loisirs, atelier). Celui-ci sert à codifier et à prioriser le déplacement si les conditions de la route sont difficiles (neige, verglas) et que certains déplacements doivent être annulés.

Temps à destination

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

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Déplacement régulier

Un déplacement régulier est un déplacement d'un minimum d'une fois par 2 semaines, à heures et à lieux fixes pendant un minimum de 4 semaines consécutives. Vous n'aurez plus à appeler chaque fois pour faire une demande de déplacement occasionnel. Et en plus, vous aurez des plages horaires identiques.

Vous devez toujours faire votre demande de déplacement régulier via le site de réservation en ligne SIRTA (**stm.info/ta**) ou par l'entremise d'un agent à la réservation (**option 1**). N'oubliez pas d'annuler votre déplacement si, exceptionnellement, vous ne souhaitez pas vous déplacer.

Tous les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors des jours fériés, sauf pour les déplacements d'hémodialyse.

Pour vous déplacer lors d'un jour férié, vous devez faire une demande de déplacement occasionnel.

SIRTA
RÉSERVATION EN LIGNE
stm.info/ta

Déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel est un déplacement ponctuel pour un jour précis (par exemple : emplettes, rendez-vous, sortie culturelle, etc.). Vous pouvez faire ce type de demande à compter de 7 jours avant la date du déplacement.

Aucune réservation pour le jour même ne peut être effectuée par les services automatisés (**option 3**) ou par le site de réservation **SIRTA**, **stm.info/ta**.

Toute demande de déplacement effectué sur le territoire de la STM est acceptée pour le lendemain (aucun refus jusqu'à la veille du déplacement). Par contre, toute demande de modification ou nouvelle demande de déplacement pour le jour même sera traitée selon la disponibilité des ressources et pourrait être refusée.

Déplacement de groupe

Les groupes de 5 clients et plus (détenteurs d'un numéro de dossier) qui souhaitent faire une sortie occasionnelle peuvent faire une demande de déplacement de groupe (sortie au restaurant, au musée, dans un parc, etc.). Il suffit qu'un responsable de groupe nous fasse parvenir le formulaire *Demande de déplacement de groupe* au plus tard 10 jours à l'avance, par télécopieur, par courriel ou par la poste.

Ce formulaire est disponible sur notre site Internet ou au service à la clientèle, si vous en faites la demande (**option 4**).



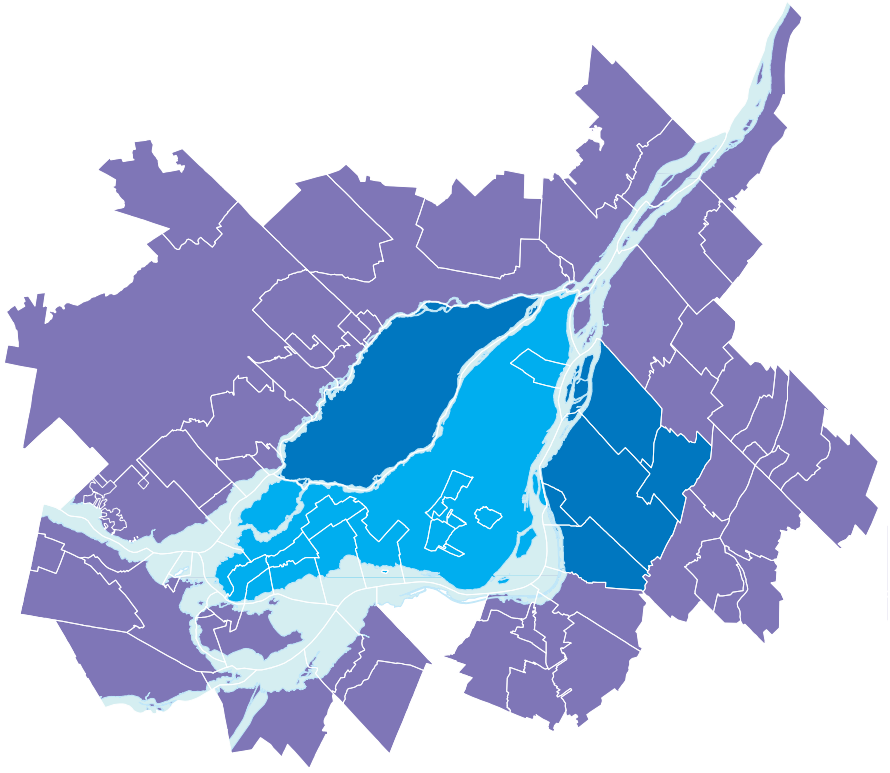
Clients à bord d'un taxi.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Déplacement métropolitain

Le service métropolitain est un service intégré de transport adapté qui vous permet de voyager à l'extérieur de l'île de Montréal, sur l'ensemble du territoire de l'ARTM, à l'aide du parc existant de taxi et de minibus. C'est le service de transport adapté auquel vous êtes admis qui planifiera vos déplacements aller ou retour. Ces déplacements peuvent être effectués directement par la STM ou par correspondance (ce qui implique un autre transporteur).

Le territoire de l'ARTM correspond à la grande région métropolitaine de Montréal, comprenant l'île de Montréal, Laval, Longueuil ainsi que les couronnes Nord et Sud. Pour de plus amples informations sur le service métropolitain de transport adapté, consultez la section **Territoire desservi** sur stm.info/ta.



LÉGENDE

- Zone A
- Zone B
- Zone C



Embarquement d'une cliente dans un taxi accessible.



Accompagnement d'une cliente à destination.

Avant de pouvoir utiliser le service de déplacement métropolitain, vous devrez avoir préalablement rempli et acheminé le formulaire *Consentement à la communication de renseignements personnels*. Ce dernier est disponible sur notre site Internet ou si vous en faites la demande en téléphonant au service à la clientèle (**option 4**).

Lors du premier déplacement devant être réalisé par un autre transporteur de la région métropolitaine, un délai de 5 jours sera applicable entre votre inscription chez ce transporteur et ce déplacement.

Une fois inscrit, les règles habituelles de réservation s'appliquent, cependant, **toute demande de transport métropolitain devra être reçue avant midi la veille du déplacement**.

Dans le cas d'un déplacement de type aller et retour, le client devra rester un minimum de 2 heures au lieu de destination.

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Mot de passe

Pour les réservations effectuées par service vocal et Internet, vous aurez besoin d'un mot de passe. Si vous n'avez jamais utilisé le service, votre premier mot de passe est composé de 4 chiffres qui sont le mois et le jour de votre naissance.

Si, par exemple, votre date de naissance est le **4 juin**, votre mot de passe est le **0604**. Lors de votre première visite sur le site, vous devrez obligatoirement le modifier afin qu'il soit plus sécuritaire.

Réservation par Internet

Évitez l'attente au centre d'appel en utilisant SIRTA, le site de réservation en ligne : **stm.info/ta**. C'est simple, fiable et rapide! **SIRTA** vous permet de :

- Réserver un déplacement régulier ou occasionnel
- Annuler un déplacement
- Consulter l'heure prévue d'arrivée de votre véhicule
- Interrompre un déplacement régulier pour un maximum de 8 semaines
- Voir vos déplacements réguliers ou occasionnels
- Suivre votre véhicule en temps réel
- Voir vos réservations confirmées pour les 7 prochains jours
- Voir certaines informations de votre profil

Vous trouverez le lien dans la colonne de droite en naviguant dans les pages du site : **stm.info/ta**. Un guide et des vidéos explicatives sont disponibles sous la rubrique. « Réserver, modifier et annuler » de la section « Utiliser le Transport adapté ».

SIRTA
RÉSERVATION EN LIGNE
stm.info/ta

Trois étapes faciles pour réserver un déplacement occasionnel!

1. Entrez votre numéro de dossier et mot de passe
2. Entrez les informations sur votre déplacement (date, heure, adresse, aide à la mobilité, accompagnateur)
3. Vérifiez que votre réservation s'est enregistrée en consultant la liste de vos déplacements réservés pour les 7 prochains jours

Pour un déplacement régulier, il s'agit de la même procédure. Toutefois un délai de 5 à 10 jours est à prévoir car une saisie manuelle doit être effectuée après la réception de votre demande.

Services automatisés

Le Transport adapté dispose d'un système de réponse vocale interactive que nous désignons également par « services automatisés ». On y accède en composant le **514 280-8211**, **option 3**. Voici les services offerts :

1. Demande de déplacement occasionnel, aller-retour
2. Demande de déplacement occasionnel, aller seulement
3. Annulation de déplacement et interruption temporaire d'un horaire régulier
4. Signalement d'un retard
5. Confirmation ou consultation de déplacements

Au besoin, il suffit de faire le 0 pour parler à un agent durant les heures d'ouverture du centre d'appels.

514 280-8211

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Services automatisés (suite)

Afin d'assurer la confidentialité de vos transactions, vous devez franchir 2 étapes pour accéder au menu des services automatisés.**Après avoir choisi l'option 3, vous devez :**

1. Entrer d'abord les 5 ou 6 chiffres de votre numéro de dossier, suivi du dièse (#)
2. Entrer le mot de passe de 4 chiffres. Votre mot de passe est constitué du mois et du jour de votre date de naissance.
   Exemple : 17 avril = 0417

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

DÉFINITIONS

Le lieu d'origine et la destination doivent toujours répondre à l'une de ces définitions :

- RÉSIDENCE
  Adresse de résidence du client.
- ADRESSE FAVORITE
  Adresse que vous aurez choisie lors de la création de votre *Liste d'adresses favorites* avec un agent. Un numéro est associé à chaque adresse favorite (vous avez droit à un maximum de 8 adresses favorites). Une fois la liste établie, vous pouvez la maintenir à jour par l'entremise d'un agent à la réservation (option 1).
- LIEU PUBLIC
  Lieu très fréquenté par nos clients inscrits sur la *Liste des lieux publics* (disponible sur notre site Internet ou sur demande).

  Les demandes de déplacements peuvent se faire jusqu'à 7 jours à l'avance, mais jamais pour le jour même.

Services automatisés (suite)

Demande de déplacement occasionnel

Les **menus 1 et 2** permettent de faire des demandes de déplacement occasionnel. **ATTENTION! Avant d'utiliser ces menus**, vous devez d'abord créer votre *Liste d'adresses favorites* (maximum de 8) afin d'utiliser la fonction *Demande de déplacement occasionnel des services automatisés*. Le formulaire à cet effet est disponible sur le site Internet ou par l'entremise d'un agent à la réservation (**option 1**). Vous pourrez faire parvenir le formulaire :

- Par courriel : **adresses.favorites@stm.info**
- Par télécopieur : **514 280-6313** ou par la poste
  (adresse en page 56)

Menu 1

Demande de déplacement occasionnel aller-retour

Choisissez ce menu si :

- La demande exige la planification de 2 déplacements, soit un aller et un retour
- Vous connaissez l'adresse d'origine et de destination de chaque déplacement (adresse du lieu de départ et d'arrivée).

DEMANDE DE DÉPLACEMENT

Services automatisés (suite)

Menu 2

Demande de déplacement occasionnel aller seulement

Choisissez cette option si :

- La demande exige la planification d'un seul déplacement (aller)
- Vous connaissez l'adresse d'origine de votre déplacement (adresse du lieu de départ)
- Vous connaissez l'adresse de destination de votre déplacement (adresse du lieu d'arrivée)

Menu 3

Annulation de déplacement

3+1 Annulation pour la journée en cours ou les 7 prochains jours de tout déplacement confirmé.

3+2 Annulation définitive d'un déplacement régulier dont vous n'aurez plus jamais besoin.

3+3 Interruption des déplacements réguliers pendant un maximum de 8 semaines (vacances, maladie, etc.). Les déplacements reprennent automatiquement après la période d'interruption. Une annulation de plus de 8 semaines exige l'annulation définitive des déplacements réguliers (menu 3+2).

Menu 4

Signalement d'un retard

À utiliser lorsqu'un véhicule se présente **plus de 30 minutes** après l'heure de confirmation du déplacement.

Services automatisés (suite)

Menu 5
Consultation ou confirmation d'un déplacement

Les menus **5+1** à **5+4** vous permettent de consulter l'horaire de vos déplacements occasionnels et réguliers.

5+1 Horaire des déplacements pour la journée en cours ou les 7 prochains jours

5+2 Horaire des déplacements réguliers

5+3 Confirmation d'un déplacement occasionnel

5+4 Confirmation d'un déplacement régulier



514 280-8211

ACCOMPAGNEMENT

Selon votre dossier d'admission, vous pouvez être autorisé à vous déplacer avec un accompagnateur.

- Indiquez toujours sa présence quand vous faites une demande de déplacement.
- Précisez son aide à la mobilité (fauteuil manuel ou motorisé, déambulateur, canne, etc.) ou l'espace supplémentaire requis, le cas échéant.

Accompagnement	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Exigences pour l'accompagnateur
Obligatoire	Non	1	Oui	Âgé de 14 ans et plus En mesure d'assister durant le trajet et à destination
Facultatif	Oui	1	Non	
Lié aux responsabilités parentales	Oui	*	Oui	Âgé de moins de 14 ans
Temporaire pour familiarisation	Non	1	Oui	Adulte agissant à titre d'éducateur

* Selon le nombre d'enfants inscrits au dossier



Le chauffeur accompagne le client à destination.

ACCOMPAGNEMENT

Accompagnateur obligatoire

Le client ayant 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 l'assistance requise au client dans le véhicule pendant le déplacement. Une seule personne peut accompagner le client et elle ne paie pas pour son déplacement.

Accompagnateur facultatif

Les clients ayant droit à l'accompagnement facultatif peuvent être accompagnés à leur convenance, dans tous leurs déplacements. La place de l'accompagnateur n'est pas garantie puisqu'elle dépend de la capacité véhiculaire du moment. Vous devez mentionner sa présence au moment de la réservation.

Le droit à l'accompagnateur facultatif ne s'applique pas aux clients n'ayant aucune incapacité motrice puisque l'accompagnement rend ces clients aptes à utiliser le réseau de bus et de métro.

Enfants et responsabilité parentale

- Si vous êtes un parent, vous pouvez vous déplacer avec votre (ou vos) enfant(s) de moins de 14 ans.
- Si vous avez moins de 14 ans, vous pouvez vous déplacer avec vos 2 parents et, s'il y a lieu, un accompagnateur.

  Ce droit n'est pas accordé si l'accompagnement rend le client apte à utiliser le réseau de bus et métro.

Le chauffeur s’assure que le client est pris en charge par une personne responsable.





ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement pour fin de familiarisation

Ce type d'accompagnement peut être accordé temporairement à certaines personnes ayant des besoins particuliers afin qu'elles s'habituent au transport adapté et puissent ultérieurement l'utiliser sans accompagnement.

Accompagnateur dans le réseau de bus et de métro

L'admission au Transport adapté vous accorde automatiquement la possibilité d'être accompagné gratuitement dans le réseau de bus et de métro de la STM. Toutefois, vous devez présenter votre carte d'identité du Transport adapté et acquitter votre droit de passage.

Chien de service

Pendant vos déplacements, vous pouvez être accompagné d'un chien de service, terme qui désigne autant le chien-guide, le chien d'accompagnement et le chien d'assistance, permettant de pallier une limitation. En minibus, le chien doit être attaché. Vous devez mentionner la présence d'un chien de service lors de chaque réservation.

Animaux de compagnie

Un client peut transporter un animal dans une cage ou dans un contenant approprié et selon les règles qui s'appliquent aux bagages.





Deux fidèles chiens de service.

MODIFICATION, ANNULATION ET ABSENCE

Demande de modification de l'heure de retour

Une demande de modification de l'heure de retour peut être faite auprès d'un agent de l'info-déplacement au **514 280-8211** (**option 2)** le jour même (pour les retours de rendez-vous médicaux ou de convocations à la Cour seulement).

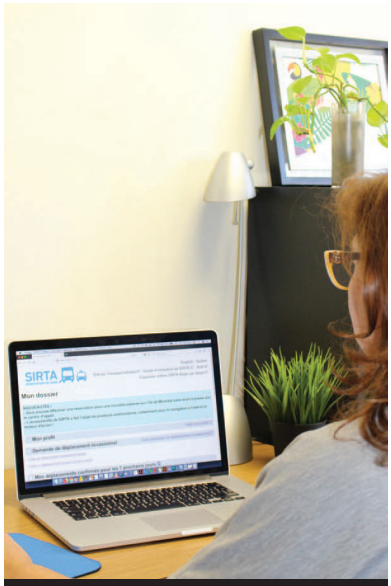
Annulation

L'annulation d'un déplacement doit être faite le plus tôt possible au moyen de **SIRTA**, le site de réservation en ligne **stm.info/ta**, les services téléphoniques automatisés (**option 3**) ou encore par l'entremise d'un agent de l'info-déplacement (**option 2**, **choix 2**).

Interruption temporaire des déplacements réguliers

Il est possible d'interrompre temporairement des déplacements réguliers pendant un maximum de 8 semaines (vacances, maladie, etc.). Les déplacements reprennent automatiquement après la période d'interruption. Une annulation de plus de 8 semaines exige l'annulation définitive des déplacements réguliers. Par la suite, une nouvelle de demande de déplacements réguliers peut être faite au besoin.

L'intégrité du service repose sur chaque client. Si vous devez annuler un déplacement, veuillez aviser le Transport adapté le plus rapidement possible et ce, même quelques minutes avant l'arrivée du véhicule. Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord, causent des retards et engendrent des coûts supplémentaires pour la STM.



Une cliente effectue sa réservation en ligne avec SIRTA.

Absences répétées et abus d'annulations

Un client fréquemment déclaré absent ou qui effectue de trop nombreuses annulations tardives pourrait se voir imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements. Cet abus pourrait également entraîner des frais. Veuillez consulter la section sur le comportement attendu et les mesures restrictives pour en savoir plus.

- **Une annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle est effectuée moins de 2 heures avant l'heure confirmée d'embarquement.**

Si vous êtes absent pour un embarquement à l'aller, les déplacements planifiés qui suivent (jusqu'à votre retour à la maison) seront annulés. Pour conserver votre retour, il vous faut obligatoirement en aviser un agent de l'info-déplacement (**option 2**, **choix 2**) dans les 60 minutes suivant l'heure de départ prévue pour l'aller.

Si vous êtes absent pour le retour et que vous communiquez avec un agent de l'info-déplacement (**option 2**, **choix 2**) pour en obtenir un nouveau, votre demande sera traitée selon la disponibilité des places au moment de votre appel.

- **Un client 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.**

RÈGLES ET CONSIGNES

Comportement attendu des clients et mesures restrictives

L'équipe du Transport adapté s'engage à offrir au quotidien un service ponctuel, fiable et sécuritaire dans un climat de respect, en accord avec le règlement concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes (R-036) de la STM. Les attentes que nous avons envers nos clients sont du même ordre que celles que vous pouvez avoir envers nos employés ou représentants.

Ainsi, nous devons vous prévenir que **toute personne qui adopte un comportement contrevenant aux règles décrites dans le présent Guide, de même qu'aux normes édictées dans le règlement R-036, peut se voir imposer des mesures restrictives.**

En effet, de tels comportements peuvent avoir des conséquences indésirables sur :

- La sécurité du client
- La sécurité, le confort ou l'intégrité d'autres clients
- La sécurité du chauffeur
- L'intégrité du matériel roulant
- Les opérations normales du service de transport adapté (perturbation)

Nous comprenons que des circonstances exceptionnelles indépendantes de votre volonté peuvent survenir. C'est pourquoi, avant de prendre des mesures à votre égard, un représentant du service à la clientèle communiquera avec vous pour évaluer la situation et vous aviser des prochaines étapes le cas échéant.

Être prêt à l'heure confirmée avant l'embarquement

- Vous devez être prêt à l'heure confirmée lors de la réservation.
- Le véhicule devrait arriver dans les 30 minutes qui suivent.
- Le chauffeur signalera sa présence.

> Être prêt à l'heure d'embarquement vous évite de manquer votre déplacement et de pénaliser les autres clients.

Arrivée du chauffeur

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence. Si vous habitez un immeuble à logements (tour d'habitation, résidence, etc.), veuillez attendre dans le hall d'entrée. Si vous êtes dans un lieu public, vous devez vous trouver au lieu d'embarquement indiqué lors de la réservation.

S'il y a plusieurs accès, assurez-vous d'avoir indiqué l'accès désiré lors de votre réservation.

Rôle du chauffeur

Le chauffeur a la responsabilité de vous accompagner de la porte de votre lieu d'embarquement jusqu'au véhicule. C'est lui qui décide de votre place à bord en fonction de sa feuille de route. Au point d'arrivée, il vous accompagne également jusqu'à la porte de votre destination.

Le chauffeur n'a pas pour rôle de transporter les sacs et effets personnels de ses clients.

RÈGLES ET CONSIGNES

Accessibilité des lieux

Au départ et à la destination, vous devez vous assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles.

Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, vous devez connaître à l'avance le nombre de marches faisant obstacle à vos déplacements. S'il y a plus de 3 marches consécutives à monter ou à descendre, vous devrez les franchir avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

L'hiver, les lieux d'embarquement ou de débarquement doivent toujours être adéquatement déneigés. Si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne sera pas dégagé avant l'arrivée du véhicule, vous devez annuler votre déplacement le plus tôt possible afin d'éviter que notre chauffeur se rende sur place inutilement.

Identification des clients

Pour des raisons de sûreté, vous devrez présenter votre carte d'identité OPUS du Transport adapté et ce, dans tous vos déplacements en transport adapté. Cette carte est requise pour des fins d'identification même si le paiement se fait autrement que par un titre valide sur OPUS.

Ceinture de sécurité

Lors d'un déplacement, vous devez obligatoirement porter la ceinture de sécurité. Si vous n'êtes pas en mesure de l'attacher vous-même, le chauffeur vous prêtera assistance.

Le port d'une ceinture au niveau sous-abdominal (aussi appelée ceinture pelvienne) est obligatoire pour les déplacements en minibus et en taxi accessible avec un fauteuil roulant.

Les ceintures de fauteuils roulants (ceintures de maintien) sont conçues pour vous positionner, mais ne vous protègent pas des blessures en cas d'accident. Pour l'exemption du port de la ceinture de sécurité, une copie de l'attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec, prouvant l'incapacité de porter cette ceinture, devra être préalablement transmise au Transport adapté. Vous devrez également en conserver une copie lors de tous vos déplacements.



Le chauffeur fixe le fauteuil roulant à bord du minibus.

RÈGLES ET CONSIGNES

Ponctualité

Nous nous engageons à procéder à votre embarquement dans les 30 minutes suivant l'heure confirmée pour l'embarquement. Vos options pour signaler un retard après le délai de 30 minutes :

- par SIRTA, le site de réservation en ligne;
- par le service téléphonique automatisé (**option 3**);
- en communiquant avec un agent de l'info-déplacement (**option 2, choix 2**).

  Vous devez attendre que ce délai soit écoulé avant de nous contacter.

La plage de 30 minutes s'applique seulement à l'embarquement. Bien que la STM tente toujours de planifier l'heure d'arrivée à destination près de l'heure souhaitée par le client, il n'y a pas de plage qui garantisse une heure d'arrivée à destination.

Transport sécuritaire des enfants

Depuis avril 2019, le Code de la sécurité routière exige que l'enfant mesure au moins 145 cm ou soit âgé d'au moins 9 ans pour utiliser la ceinture de sécurité du siège du véhicule qu'il occupe. Sinon, il doit être installé dans un siège d'appoint conforme à sa taille et à son poids : un siège pour nouveau-né ou un siège pour enfant. À bord d'un taxi, le client doit pouvoir sécuriser le siège pour enfant lui-même.

S'il n'est pas en mesure de le faire, il doit voyager en minibus.



L'enfant est attaché dans son siège par son parent.



Le siège d'auto est installé de façon sécuritaire dans le minibus.

Lors de la réservation, il est important de mentionner que vous voyagerez avec un enfant de moins de 9 ans.

Ce n'est pas la responsabilité du chauffeur de manipuler le siège d'appoint. Si vous ne pouvez manipuler et sécuriser le siège d'appoint à la banquette du véhicule, vous devrez obtenir de l'aide d'une tierce personne aux points de départ et d'arrivée, ou encore être accompagné.

Cet accompagnement est aussi recommandé pour assurer la sécurité et l'assistance à l'enfant tout au long du déplacement. Les réservations doivent préalablement être faites pour chacune de ces personnes.

Si le client ne possède pas de siège de sécurité, s'il le mentionne lors de la réservation et qu'il est apte à voyager en taxi, il sera possible d'effectuer le déplacement par taxi régulier.

Pour obtenir l'information complète pour voyager avec un enfant, consultez la section Enfants et ceinture de sécurité du site web de la SAAQ, communiquez avec notre service à la clientèle **(option 4)** ou visitez le site **stm.info/ta**.

Le parent ou tuteur est responsable de s'assurer que son enfant voyage conformément aux obligations prévues au Code de la sécurité routière.

RÈGLES ET CONSIGNES

Triporteurs et quadriporteurs

Les aides à la mobilité de type triporteur ou quadriporteur sont autorisées dans les minibus et les taxis accessibles, à moins d'avis contraire. La personne ayant une limitation motrice doit, dans ce cas, être en mesure de se déplacer de son fauteuil à la banquette sur laquelle elle fera le trajet. Le chauffeur peut refuser l'embarquement si les normes de sécurité ne sont pas respectées ou si l'aide à la mobilité n'est pas la même que celle inscrite au dossier du client.

Les plate-formes élévatrices des minibus peuvent soulever un poids maximal de 364 kg (800 lb). Pour permettre l'embarquement sécuritaire, la dimension des aides à la mobilité ne peut excéder 84 cm (33 po) de largeur et 137 cm (54 po) de longueur.

Les clients touchés par cette restriction sont invités à communiquer avec notre service à la clientèle (option 4). Pour plus d'information, consultez aussi le site **stm.info/ta**.

Utilisation d'un fauteuil roulant en taxi régulier

Si vous utilisez un fauteuil roulant et que vous vous déplacez en taxi, vous devez être en mesure de vous transférer seul, de votre fauteuil à la banquette du taxi (tant sur la banquette avant qu'arrière), sans l'aide du chauffeur ni d'un accompagnateur. Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, vos déplacements s'effectueront toujours par minibus ou par taxi accessible. Il est recommandé d'avoir des ancrages sur le fauteuil roulant afin que le chauffeur puisse le fixer de façon sécuritaire dans le coffre.

Transport d'une deuxième aide à la mobilité

Si l'espace nécessaire est disponible, il est possible de faire transporter une deuxième aide à la mobilité lorsque vous devez la faire réparer. Il vous suffit de le mentionner lors de la réservation.



Embarquement d'une cliente à bord d'un taxi adapté.



4 points d'ancrage sont nécessaires pour solidifier votre fauteuil à bord.

RÈGLES ET CONSIGNES

Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage

Pour des raisons de sécurité, les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage sont permis uniquement si les règles suivantes sont respectées :

- Vous pouvez les transporter vous-même.
- Ils ne prennent pas de place additionnelle dans le véhicule.
- Ils sont solidement fixés ou tenus par vous-même.

Le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement si vous avez des bagages ou des colis que vous ne pouvez transporter vous-même.

L'espace du coffre de son véhicule est réservé pour les aides à la mobilité des clients à bord ou de ceux qu'il aura à prendre après vous.



La cliente transporte elle-même ses sacs.



Le chauffeur aide la cliente à sortir du véhicule.

Exception pour certaines destinations

Nous acceptons de transporter les bagages à bord de nos taxis accessibles seulement et exclusivement pour les clients se rendant aux destinations suivantes :

- Aéroport Montréal-Trudeau
- Gare Centrale (train) : 895, rue De La Gauchetière Ouest
- Gare Via Rail de Dorval : 755, boul. Montréal-Toronto, Dorval
- Gare d'autocars de Montréal : 1717 rue Berri, Montréal
- Terminus d'autobus Mégabus : 997, rue Saint-Antoine Ouest, Montréal
- Camp de vacances Papillon :
  7275, rue Sherbrooke Est, poteaux 24-25, Montréal
- Grand Quai du Port de Montréal :
  200, rue de la Commune Ouest, Montréal

Il sera nécessaire de mentionner que vous avez des bagages à transporter lors de votre réservation pour l'une de ces destinations.

RÈGLES ET CONSIGNES

Mise à jour d'information au dossier

Il est de votre responsabilité d'informer le service à la clientèle **Option 4** ou via **stm.info/ta** de toute modification à votre dossier :

Option 4, choix 1 :

- adresse
- numéro de téléphone
- condition médicale
- aides à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, etc.)
- ou autre

Option 4, choix 2 :

- condition médicale
- nécessité d'un accompagnateur
- changement du niveau d'autonomie

Au besoin, la STM fera des suivis et des mises à jour de votre dossier d'admission. Veuillez noter que si vous n'utilisez pas le Transport adapté pendant 24 mois, votre dossier sera automatiquement désactivé.

Au-delà de cette période, communiquez avec le service à la clientèle (**option 4**) afin d'évaluer les mécanismes de réactivation.

Changement d’adresse

Vous devez informer à l’avance le service à la clientèle (**option 4**) de tout changement d’adresse. Cela nous permettra 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 votre dossier d’admission au transporteur de cette localité. Pour ce faire, vous devrez remplir le formulaire de consentement disponible dans la section formulaires sur **stm.info/ta**.



Nos agents se feront un plaisir de mettre votre dossier à jour.

DÉPLACEMENT DES CLIENTS AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU PSYCHIQUE

Afin d'assurer un service de qualité à sa clientèle, la STM a besoin de la collaboration des parents, responsables et intervenants qui œuvrent auprès des clients. Que ce soit pour les processus d'admission ou de réservation, la sécurité à bord des véhicules ou la prise en charge du client, leur contribution éclairée est essentielle.

De plus il est crucial de nous aviser de tout changement (numéro de téléphone, adresse, contacts en cas d'urgence) en communiquant avec le service à la clientèle à l'option 4, choix 2.

Avant l'embarquement

Le parent ou l'aidant doit s'assurer que le client est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Il ne faut jamais forcer un client à monter dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif. Cela mettrait cette personne, ainsi que le chauffeur et les autres passagers, dans une situation à risque. Dans de tels cas, si un responsable désire malgré tout déplacer le client, il devra envisager un moyen autre que le Transport adapté.

Lors de l'embarquement

L'aidant ou le parent doit faciliter le travail du chauffeur en identifiant le client, en acquittant son droit de passage et en validant sa destination.

L'aidant doit communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter la procédure d'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité du client.

Prise en charge

Afin d'assurer la sécurité des clients ayant une déficience intellectuelle ou psychique, une personne responsable doit être présente à l'arrivée du chauffeur.

Une fois à destination, ces clients doivent également être pris en charge par une personne responsable à la porte.

Le niveau d'autonomie du client déterminera la prise en charge de celui-ci tant à l'origine qu'à destination. Il peut en être dispensé seulement si un formulaire dûment signé fait foi de son autonomie aux différentes destinations possibles.

Pour plus d'information à ce sujet, nous invitons les responsables à communiquer avec le service à la clientèle (option 4).

Pour la sécurité des clients, la contribution de chacun est essentielle.



ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE BUS ET DE MÉTRO

LE RÉSEAU DE LA STM ÉVOLUE AFIN D'OFFRIR PLUS D'OPTIONS AUX CLIENTS À MOBILITÉ RÉDUITE.

EN MÉTRO

Consultez la page sur l'accès au métro par ascenseur sous la rubrique Accessibilité réseau sur stm.info afin d'avoir la liste des stations accessibles.

Demander l'aide d'un accompagnateur STM

Vous pouvez être accompagné par un employé de la STM pour faciliter votre déplacement d'une station à l'autre. Vous devez en faire la demande auprès du changeur au niveau de la billetterie.





EN BUS

L'ensemble des véhicules sont accessibles en fauteuil roulant à l'exception des navettes or et de la ligne 212 – Sainte-Anne. De plus en plus de bus possèdent deux emplacements pour clients en fauteuils roulants.

Afin d'assurer un déplacement plus fiable et plus efficace aux clients en fauteuil roulant, nous les encourageons fortement à utiliser les bus munis d'une rampe d'accès située à l'avant.

Tous les outils d'information clientèle STM vous permettent de vérifier les horaires des bus à rampes avant.

Accompagnement sur le réseau régulier

Votre admission au Transport adapté vous accorde automatiquement la possibilité d'être accompagné gratuitement dans le réseau de bus et métro de la STM. Toutefois, vous devez présenter votre carte d'identité du Transport adapté et acquitter votre droit de passage.

NOUS JOINDRE

Coordonnées

Information et réservation en ligne avec SIRTA
stm.info/ta

Un seul numéro à retenir
514 280-8211

Adresse
Centre de transport adapté de la STM
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2

Courriel
transport.adapte@stm.info

Demande de déplacement régulier
Télécopieur
514 280-6313

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 ou présentant une déficience auditive. Des modalités particulières sont prévues pour les clients présentant un trouble de la parole ou présentant une déficience auditive afin de faciliter leurs communications avec nos services. Pour plus d'information, communiquez avec le service à la clientèle (**option 4**). Le personnel du Transport adapté est formé pour répondre adéquatement à la clientèle vivant avec des limitations fonctionnelles.

Commentaires et plaintes

Afin de permettre une amélioration continue de nos services, les agents du service à la clientèle (**option 4**) sont mandatés par la direction pour recueillir tout commentaire ou toute plainte que vous jugerez bon de communiquer et pour en assurer le suivi approprié.

Il est également possible de formuler une plainte par courriel via **stm.info/ta**.

Renseignements utiles

Sociétés de transport offrant un service de transport adapté au Québec

Longueuil	450 670-2992	rtl-longueuil.qc.ca
Laval	450 662-8356	stl.laval.qc.ca
Québec	418 687-2641	stacquebec.ca
Outaouais	819 770-7900, poste 6950	sto.ca
Sherbrooke	819 564-2687	sts.qc.ca
Trois-Rivières	819 373-1778	sttr.qc.ca
Lévis	418 837-2401	stlevis.ca
Saguenay	418 545-2489	ville.saguenay.qc.ca

Regroupement des clients du transport adapté (RUTA Montréal)

6363, chemin Hudson, bureau 152,
Montréal (Québec)
H3S 1M9

Tél.: 514 255-0765

rutamtl.com

Publié par la Société de Transport de Montréal

Direction exécutive - Bus

Direction
Transport adapté

Imprimé au Québec sur papier 100 %
postconsommation

stm.info

100 %

25428_01_intérieur_FR