

Aux responsables de personnes avec une limitation intellectuelle ou psychique

Assurez-vous d'être présent au point de départ afin de valider l'identité de la personne qui embarquera avec nous, ainsi que sa destination. Assurez-vous aussi qu'une autre personne sera présente au point de destination pour accueillir et prendre en charge la cliente ou le client.



TRANSPORT

CONTACT



Dans ce numéro :

- L'admission au Transport adapté : une décision concertée
- Le Transport adapté, c'est...
- Au-delà du déplacement dans un véhicule
- Date d'expiration : pour carte OPUS seulement
- Vous avez une adresse de courriel ?



Vous avez une adresse de courriel ?

Assurez-vous qu'elle soit inscrite à votre dossier client!

Pour le consulter ou le mettre à jour, utilisez SIRTA, envoyez-nous un courriel à transport.adapte@stm.info ou communiquez avec notre Service à la clientèle au (514) 280-8211, option 4, choix 1.

Date d'expiration : pour carte OPUS seulement

Lorsque vous devenez une cliente ou un client admis au Transport adapté, nous vous remettons une carte OPUS avec photo. La date d'expiration qu'elle contient ne concerne que l'échéance de la validité de cette carte. **Cette date ne concerne pas votre admission au Transport adapté.**

Lorsque votre carte OPUS avec photo arrive à échéance, vous avez la responsabilité de la renouveler avant la date d'expiration qu'elle contient.



Cette date ne concerne pas votre admission au Transport adapté.

L'admission au Transport adapté : une décision concertée



Saviez-vous que nous travaillons en collaboration avec des partenaires externes pour admettre une nouvelle personne à nos services? Ces partenaires possèdent des expertises provenant de différents milieux. Ensemble, ils forment le comité d'admission.

Des membres nommés par le Ministère

On pourrait croire que c'est la STM qui prend la décision d'admettre ou pas un client au transport adapté, mais c'est plutôt ce comité. Ses trois membres sont nommés par le Ministère du transport et de la mobilité durable (MTMD).

Suite en page 2



La version électronique du bulletin *Transport Contact* est maintenant disponible! Inscrivez-vous dès aujourd'hui à stm.info/transportcontact pour recevoir la prochaine édition par courriel.

Position pour
Vignette FSC / Recyclé
100% post-com.

Should you wish to receive your *Transport Contact* newsletter in English, please call Customer Service at 514 280-8211 (option 4). We will gladly mail it to you.

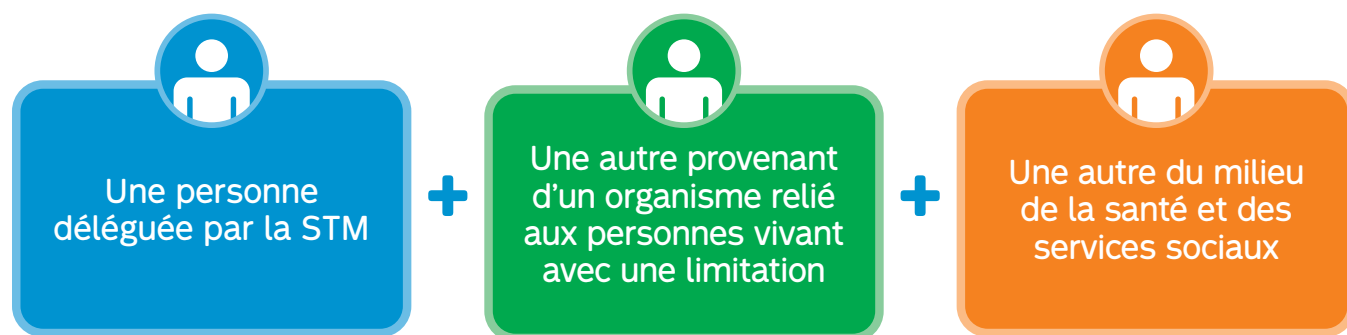
Bulletin de liaison
et d'information
des clients du
Transport adapté

- NOVEMBRE -
2023

Port de retour garanti
TRANSPORT Contact — STM
3111, rue Jarry Est
Montréal (Québec)
H1Z 2C2

Courrier Poste Publication Numéro de convention 40015715

Les trois membres sont :



Elles ou ils conviennent ensemble, après avoir consulté le dossier d'admission d'une personne, de son éligibilité au Transport adapté ainsi et modalités du type d'admission.

8 814

C'est le nombre de demandes d'admission que nous avons soumis au comité, entre septembre 2022 et 2023 seulement.

Les révisions d'admissions

Le rôle du comité consiste à faire aussi, lorsque nécessaire, la révision de votre dossier.

Prenons l'exemple où vous nous informez d'un changement à votre condition médicale qui demande que vous ayez un accompagnateur. Cette demande de révision, qui inclura obligatoirement un justificatif détaillé par une professionnelle ou un professionnel de la santé, sera examinée par le comité d'admission. La modification de votre dossier sera appliquée avec l'accord unanime du comité.

Le Transport adapté, c'est...

Beaucoup de kilomètres.

Pour nos chauffeuses et chauffeurs, on compte 18,3 millions kms parcourus dans les rues de Montréal et ses environs entre octobre 2022 et le septembre 2023. Wow!

Beaucoup de reconnaissance.

Le travail que nous faisons pour vous est gratifiant, surtout lorsqu'on sait que plusieurs d'entre vous prenez la peine de nous faire parvenir des commentaires reconnaissants sur nos services. Par exemple, du 28 septembre 2022 au 28 septembre 2023, nous avons partagés entre nous, avec

18,3 millions
kms parcourus en 12 mois

bonheur, 604 remerciements reçus par courriel ou au téléphone. Ce nombre exclut les nombreuses fois où vous partagez votre appréciation à nos chauffeurs lors de vos déplacements.

Nous aussi, on vous en remercie!

Beaucoup de monde.

En date du 30 septembre 2023, nous comptons 33 203 clientes et clients admis à nos services. Il y a de quoi être fier d'offrir une grande autonomie et une flexibilité dans leurs déplacements à autant de gens!

Nous suivons ce chiffre de près pour ajuster notre parc de véhicules et nos effectifs en fonction de vos besoins.

604

remerciements reçus par courriel ou au téléphone

33 203

clients et clientes

Au-delà du déplacement dans un véhicule

Notre service de transport adapté commence à la porte de l'endroit d'où vous partez, et il se termine à la porte de l'endroit où vous vous rendez.



De votre porte jusqu'au véhicule

En plus de prendre le volant, la chauffeuse ou le chauffeur a aussi la responsabilité de vous accompagner de la porte de votre point de départ jusqu'à celle du véhicule, où il vous aide à embarquer.



Du véhicule jusqu'à votre destination

Le même service vous est offert en débarquant du véhicule. L'accompagnement entre le véhicule et la porte de votre lieu de destination fait partie de notre service, même si

- vous signifiez que vous êtes corrects et que vous n'avez pas besoin d'aide,
- vous avez un accompagnateur avec vous,
- vous êtes en fauteuil motorisé.

Qui que vous soyez, sans exception, la chauffeuse ou le chauffeur s'assure de votre sécurité dans le véhicule ainsi qu'aux autres étapes importantes votre trajet avec nous.