

# Guide du Transport adapté À l'intention des clients



# Table des matières

<b>Services offerts .....</b>	<b>4</b>
Territoire desservi .....	4
Heures de service pour vos déplacements.....	4
Types de véhicules utilisés .....	5
Site Internet.....	5
Centre d'appels.....	6
Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux.....	7
Interruption de service .....	7
Temps à prévoir avant le déplacement.....	8
Temps à prévoir pendant le déplacement.....	8
Service aux visiteurs .....	8
<b>Tarifification et perception .....</b>	<b>9</b>
Mode de paiement .....	10
Tarif pour les déplacements métropolitains .....	11
Validation des titres de transport .....	12
Carte d'identité .....	13
<b>Demande de déplacement.....</b>	<b>15</b>
Informations requises pour effectuer une réservation .....	16
Déplacement régulier .....	17
Déplacement occasionnel.....	17
Déplacement de groupe.....	17
Déplacement métropolitain .....	18
Demande de déplacement.....	20
Mot de passe.....	20
Réservation par Internet .....	20
Services automatisés .....	21
Demande de déplacement par téléphone avec un agent .....	24
<b>Accompagnement .....</b>	<b>24</b>
Accompagnateur obligatoire .....	26
Accompagnateur facultatif .....	26
Enfants et responsabilité parentale.....	26
Accompagnement pour fin de familiarisation .....	27
Accompagnateur dans le réseau de bus et métro .....	27
Chien de service .....	27
Animaux de compagnie .....	27

<b>Modification, annulation et absence .....</b>	<b>28</b>
Demande de modification de l'heure de retour .....	28
Annulation .....	28
Absences répétées et abus d'annulations .....	29
Interruption temporaire des déplacements .....	29
<b>Règles et consignes.....</b>	<b>29</b>
Comportement attendu des clients et mesures restrictives .....	29
Être prêt à l'heure confirmée avant l'embarquement.....	30
Arrivée du chauffeur.....	30
Accessibilité des lieux .....	30
Identification des clients.....	31
Ceinture de sécurité.....	31
Ponctualité .....	32
En cas d'accident.....	32
Transport sécuritaire des enfants .....	32
Triporteurs et quadriporteurs .....	33
Utilisation d'un fauteuil roulant en taxi régulier .....	34
Transport d'un deuxième fauteuil roulant.....	34
Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage .....	35
Révision de dossier par le comité d'admission .....	36
Mise à jour d'information au dossier .....	36
Changement d'adresse.....	37
<b>Déplacement des clients ayant une déficience intellectuelle ou psychique.....</b>	<b>37</b>
Avant l'embarquement.....	37
Lors de l'embarquement .....	38
Prise en charge .....	38
<b>Nous joindre .....</b>	<b>38</b>
Coordonnées .....	38
Commentaires et plaintes .....	39
Renseignements utiles.....	39

## Services offerts

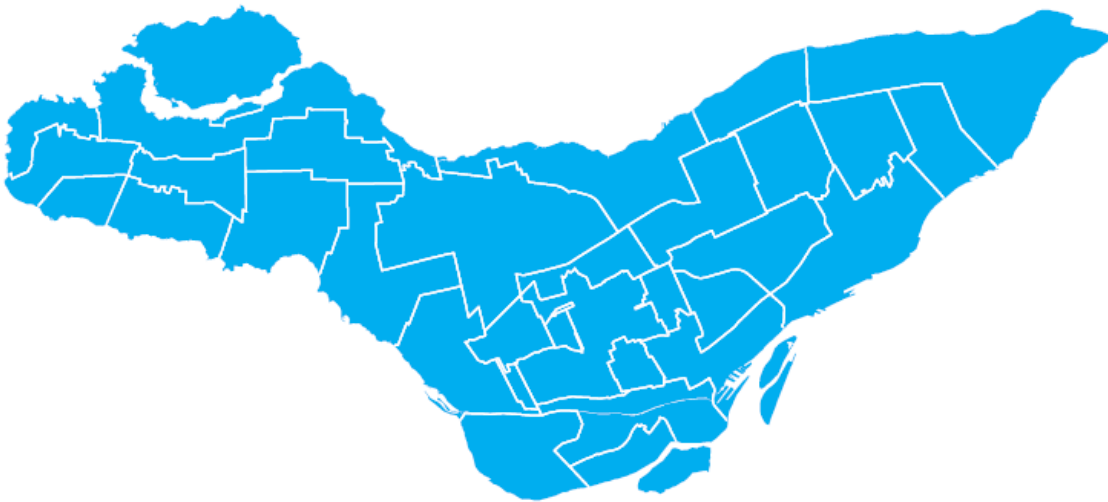
Le service de transport adapté de la STM est un service de transport collectif de porte-à-porte qui fonctionne sur réservation seulement.

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. De même, le choix de la place à l'intérieur des véhicules est déterminé par les limitations de la clientèle, ou encore, l'ordre d'embarquement.

## Territoire desservi

Le territoire desservi par le transport adapté de la STM correspond aux territoires formant l'agglomération 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 section du même nom.



## Heures de service pour vos déplacements

	Premier embarquement	Dernier débarquement
Dimanche au jeudi	6 h 00	0 h 30

Vendredi et samedi 6 h 00

1 h 30

## Types de véhicules utilisés

Taxi accessible



Taxi régulier



Minibus



## Site Internet

En consultant le site [stm.info/ta](http://stm.info/ta), vous trouverez de l'information sur :

- Admission
- Formulaires

- Déplacements pour les visiteurs
- Tarification
- Déplacements métropolitains
- Journal *Transport Contact*
- Foire aux questions... et bien plus!

À l'aide de SIRTA, le site de réservation en ligne disponible entre 7 h et 21h, vous pourrez réserver ou annuler vos déplacements. **Évitez l'attente au centre d'appels** tout en vous simplifiant la tâche! Pour la liste complète des options disponibles sur SIRTA, référez-vous à la section Réservation par Internet.

### 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. Cinq options de service s'offrent à vous.

Option	Service	Horaire
1 Réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Demande de déplacement régulier</li> <li>➤ Demande de modification d'un déplacement</li> <li>➤ Demande de déplacement occasionnel</li> </ul>	7 jours sur 7 7 h à 21 h
2 Info- déplacement	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Signalement d'un retard</li> <li>➤ Consultation des heures de déplacement</li> <li>➤ Annulation de déplacement</li> <li>➤ Confirmation des horaires réguliers</li> </ul>	Lundi au jeudi 5 h 30 à 0 h 30
		Vendredi 5 h 30 à 1 h 30
		Samedi 5 h 30 à 1 h 30
		Dimanche et jours fériés 5 h 30 à 0 h 30
3 Service automatisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Signalement d'un retard</li> <li>➤ Annulation de déplacement</li> <li>➤ Demande de déplacement occasionnel</li> </ul>	Lundi au dimanche 7 h à 21 h 30
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confirmation ou consultation d'heures de déplacement</li> </ul>	7 jours sur 7 24 h sur 24

<p>4 Service à la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nouvelle demande ou suivi d'admission</li> <li>➤ Demande d'information sur nos services</li> <li>➤ Commentaire ou plainte</li> <li>➤ Mise à jour de dossier client (changement d'adresse)</li> <li>➤ Informations pour les visiteurs</li> <li>➤ Objets trouvés, etc.</li> </ul>	<p>Lundi au vendredi 8 h 30 à 16 h 30</p>
<p>5 Capsules d'information générale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Heures de service téléphonique ou de déplacement</li> <li>➤ Tarification et territoire</li> <li>➤ Règles d'utilisation</li> </ul>	<p>7 jours sur 7 24 h sur 24</p>

### 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. 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 Internet **stm.info/ta** pour connaître les horaires spéciaux lors d'événements, festivals ou autres occasions qui influencent le service.

### Interruption de service

Lors d'une tempête de neige, de verglas ou pour toute autre situation d'urgence, la STM peut décider d'interrompre temporairement son service. Dans un tel cas, vous pouvez consulter le site de réservation par Internet

ou nous téléphoner; un message vous donnera l'état de la situation. Pour des raisons de sécurité et pour limiter la durée des retards lors de ces journées, nous comptons sur vous pour annuler vos déplacements si vous jugez qu'ils peuvent être effectués un autre jour. 514 280-8211

### **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 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 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.

### **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.

Certains longs déplacements de groupe peuvent aussi occasionner des dépassements de temps à bord.

Référez-vous à la section sur les informations requises lors d'une réservation.

### **Service aux visiteurs**

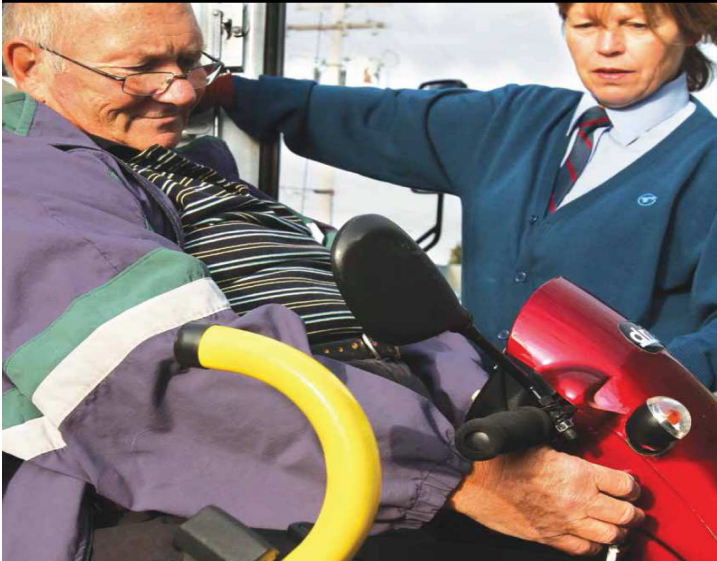
Les visiteurs en provenance du Québec qui ne sont pas déjà inscrits à un service de transport adapté, de même que les visiteurs de l'extérieur du Québec, peuvent également profiter de nos services à condition qu'ils utilisent un fauteuil roulant dans tous leurs déplacements. Si vous êtes



déjà admis à un service de transport adapté au Québec, votre admission est également valide à la STM.

Communiquez avec notre service à la clientèle (**option 4**) le plus tôt possible pour faire créer une fiche client et obtenir toute l'information nécessaire. De plus amples renseignements sont disponibles sur le site [stm.info/ta](http://stm.info/ta).




[Le client éteint son moteur quadriporteur sur la plateforme du minibus.](#)



## Tarification et perception

Vous devez acquitter votre droit de passage à chaque embarquement et ce, conformément à la réglementation en vigueur; autrement, le transport peut vous être refusé.

## Mode de paiement

	<b>Montant exact</b> Fournir le montant exact au chauffeur, il ne rend pas la monnaie.
	<b>Billet (carte magnétique)</b> Remettre au chauffeur votre billet.
	<b>Carte OPUS TA</b> Titres mensuels ou hebdomadaires seulement Présenter au chauffeur votre carte OPUS et l'avoir 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/ta](http://stm.info/ta) ou contactez le service à la clientèle (option 4).

### Tarif réduit

Vous pouvez bénéficier d'une réduction de tarif uniquement si vous détenez une carte OPUS à tarif réduit, accordée aux personnes âgées de 6 à 25 ans admissibles et à celles 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 AMT.

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

Les personnes âgées de 12 à 17 ans qui n'ont pas de carte OPUS avec photo doivent payer le tarif ordinaire.

### Étudiant 18-25 ans

Les étudiants à plein temps âgés de 18 à 25 ans bénéficient du tarif réduit seulement pour l'achat du titre mensuel et du titre 4 mois. Ce privilège s'applique au titre mensuel et titre 4 mois seulement. Tous les autres titres de transport sont disponibles au tarif ordinaire.

### 65 ans et +

Les personnes âgées de 65 ans et plus peuvent se prévaloir du tarif réduit. Au moment de régler votre passage, si vous payez avec un titre de transport à tarif réduit, vous devez montrer votre carte OPUS à tarif réduit.

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 tarifs réduits. 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**.

## Enfant

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

## 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 aux fins de familiarisation). Pour plus d'information sur l'accompagnement, référez-vous au [chapitre](#) du même nom du présent Guide.

## Tarif pour les déplacements métropolitains




Pour acquitter votre passage lors d'un déplacement hors Montréal fait à l'intérieur du territoire délimité par l'Agence métropolitaine de transport (AMT) :

**Double tarification STM** 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

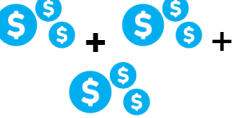


**Triple tarification STM** pour les déplacements en couronnes Nord et Sud

Advenant une correspondance avec un autre transporteur, vous devrez acquitter la tarification de chacun des transporteurs. Par exemple, vous acquittez votre passage au tarif de la STM lors de votre embarquement à Montréal et ensuite, vous payez votre passage au tarif du RTL, lors de votre correspondance à Longueuil.

## Tarif pour les déplacements métropolitains vers Laval (STL) et Longueuil(RTL)

	2 fois le montant d'un passage en argent comptant
	Titres mensuel ou hebdo STM + montant d'un passage en argent comptant
	Titre mensuel TRAM en fonction de la zone de destination

## Tarif pour les déplacements métropolitains en couronnes

	3 fois le montant d'un passage en argent comptant
	Titres mensuel ou hebdo STM + 2 fois le montant d'un passage en argent comptant
	Titre mensuel TRAM en fonction de la zone de destination

En cas de correspondance Double tarif STM + tarif de l'autre transporteur



**Un passage peut être acquitté en argent comptant ou avec un billet**

## 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 au réseau de bus et métro. Consultez le site [stm.info](http://stm.info) pour connaître les promotions en cours.

## Validation des titres de transport

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

Si vous n'avez pas acquitté votre passage, vous vous exposez à recevoir un constat d'infraction par la poste accompagné d'une amende pouvant varier de 100 à 500 \$, 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.

Êtes-vous légalement 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.

Afin de nous assurer que les personnes légalement responsables des clients sont bien identifiées, 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.

### **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 carte supplémentaire pourrait entraîner des frais pour le remplacement d'une carte perdue ou volée.

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 dans tous ses déplacements en transport adapté.

[La cliente présente au chauffeur sa carte d'identité du Transport adapté.](#)



Le chauffeur récupère la carte magnétique du client.



## Demande de déplacement

Type de déplacement	Mode de réservation
Déplacement régulier	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Par Internet : <a href="http://stm.info/ta">stm.info/ta</a></li> <li>➤ Avec un agent : 514 280-8211, option 1</li> <li>➤ Par télécopieur : 514 280-6313</li> <li>➤ Par la poste : 3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec) H1Z 2C2</li> </ul>
Déplacement occasionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Par Internet : <a href="http://stm.info/ta">stm.info/ta</a></li> <li>➤ Avec un agent : 514 280-8211, option 1</li> <li>➤ Par les Services automatisés : 514 280-8211, option 3</li> </ul>
Déplacement de groupe	Formulaire de <i>Demande de déplacement de groupe</i> à faire parvenir au plus tard 10 jours à l'avance : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Par courriel : <a href="mailto:groupe.ta@stm.info">groupe.ta@stm.info</a></li> <li>➤ Par télécopieur : 514 280-5317</li> <li>➤ Par la poste : 3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec) H1Z 2C2</li> </ul>
Déplacement métropolitain	Formulaire de <i>Consentement à la communication de renseignements personnels</i> à faire parvenir : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avec un agent : 514 280-8211, option 1</li> </ul>

Type de déplacement	Mode de réservation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Par courriel : <a href="mailto:transport.adapte@stm.info">transport.adapte@stm.info</a></li> <li>➤ Par télécopieur : 514 280-6313</li> <li>➤ Par la poste : 3111, rue Jarry Est, Montréal (Québec) H1Z 2C2</li> </ul>

### 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 en retard.

### 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 (prévoir une certaine flexibilité) – **Lors de votre demande, vous devrez connaître les heures d'ouverture et de fermeture de la destination où vous vous rendez**
- 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 prioriser le déplacement advenant des conditions de route 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.



## **Déplacement régulier**

Un déplacement régulier est un déplacement d'un minimum d'une fois par deux semaines, répétitif, à heures et à lieux fixes pendant un minimum de 4 semaines consécutives. Vous devez toujours faire votre demande de déplacement régulier par la poste, par télécopieur, par le système d'informations et de réservations (SIRTA) ou par l'entremise d'un agent à la réservation (**option 1**).

Vous pouvez interrompre les déplacements d'un horaire régulier pour une durée maximale de 8 semaines. Une interruption plus longue entraîne l'annulation définitive de cet horaire.

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 devrez faire une demande de déplacement occasionnel.

## **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 le service automatisé ou par SIRTA.

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 au **stm.info/ta** ou en le demandant au service à la clientèle (**option 4**).

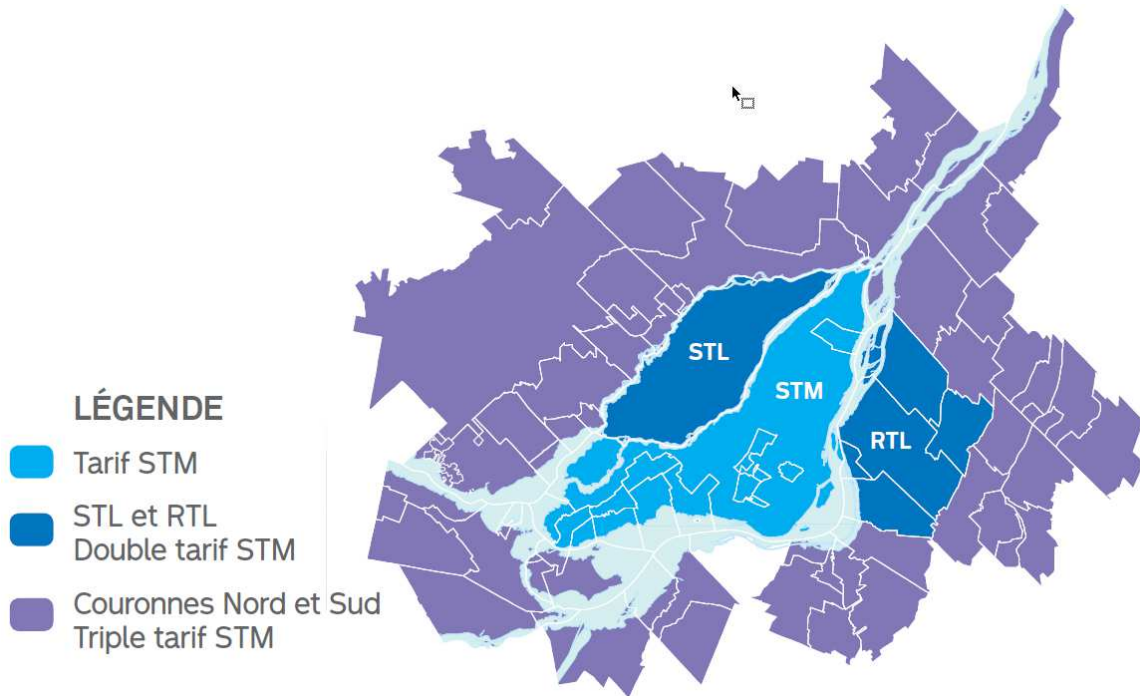
Clients à bord d'un taxi accessible.



## 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'Agence métropolitaine de transport (AMT), 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 allé ou retour. Ces déplacements peuvent être effectués directement par la STM ou par correspondance (impliquant un autre transporteur).

Le territoire de l'AMT 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 le site de l'AMT : [amt.qc.ca](http://amt.qc.ca), section transport adapté, cartes des municipalités.



Embarquement d'une cliente dans un taxi collectif.



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 [stm.info/ta](http://stm.info/ta) ou en téléphonant au service à la clientèle (**option 4**). Ce formulaire permet de fournir l'information nécessaire aux autres transporteurs concernés afin d'assurer un service adéquat et sécuritaire. Le cas échéant, lors du premier déplacement à 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](http://stm.info/ta). C'est simple, fiable et rapide!

SIRTA vous permet de :

- Réserver un déplacement régulier ou occasionnel
- Annuler un déplacement
- Interrompre un déplacement régulier pour un maximum de 8 semaines
- Voir vos déplacements réguliers ou occasionnels
- 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 sur SIRTA est disponible dans la page « Réserver un déplacement » sous la rubrique « Réserver, modifier et annuler » de la section « Utiliser le Transport adapté ».

### **Trois étapes faciles pour réserver un déplacement occasionnel!**

1. Entrez votre numéro de dossier et mot de passe
2. Entrez les informations de 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, sauf qu'il y a un délai de 5 à 10 jours à prévoir avant de pouvoir voir la confirmation dans SIRTA en raison d'une saisie à faire par un employé du Transport adapté.

### **Services automatisés**

Le Transport adapté dispose d'un système de réponse vocale interactive que nous désignons également par « services automatisés ». Ceux-ci sont accessibles 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
- 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.

Afin d'assurer la confidentialité de vos transactions, 2 étapes doivent être franchies 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 code d'accès de 4 chiffres. Votre code d'accès 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.  
514 280-8211, option 3.

### 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 **stm.info/ta** 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 52)

Vous recevrez également une liste des lieux publics qui vous sera nécessaire pour toute demande de déplacement occasionnel à l'un de ces endroits.

Le lieu d'origine et la destination doivent toujours correspondre à l'une de ces 3 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 inscrit sur la *Liste des lieux publics* (disponible sur **stm.info/ta** ou sur demande)

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

### Menu 1

#### Demande de déplacement occasionnel aller-retour

Choisir ce menu si :

La demande exige la planification de 2 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).

### Menu 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 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.

## 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. De plus, vous pourrez parfois confirmer un ou des déplacements (occasionnels ou réguliers) préalablement mis en attente qui ont pu être programmés.

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

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 cette plage seulement qu'il est considéré en retard.

## **Demande de déplacement par téléphone avec un agent**

514 280-8211 (option 1)

Indiquez à l'agent le type de demande de déplacement (occasionnel, régulier) ou la modification au déplacement que vous souhaitez faire et suivez ses directives.

## **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.



Types d'accompagnement	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Exigences pour l'accompagnateur
Obligatoire	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Âgé de 14 ans et plus</li> <li>• En mesure d'assister durant le trajet et à destination</li> </ul>
Facultatif	Oui	1	Oui	Aucune
Lié aux responsabilités parentales	Oui	Selon le nombre d'enfants inscrits au dossier	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Âgé de moins de 14 ans</li> </ul>
Temporaire pour familiarisation	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adulte agissant à titre d'éducateur</li> </ul>

\* Selon le nombre d'enfants inscrits au dossier

Un client se fait accompagner vers le véhicule par le chauffeur.



## **Accompagnateur obligatoire**

Le client avec 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 une assistance (physique ou autre) au client dans le véhicule pendant le déplacement. Le nombre est limité à une personne et cette personne ne paie pas pour son déplacement.

## **Accompagnateur facultatif**

Les clients ayant droit à l'accompagnement facultatif peuvent être accompagnés, sur demande, dans tous leurs déplacements. La place de l'accompagnateur est garantie, mais vous devez en mentionner la 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 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 à la porte.**



**La mère porte son enfant et la chauffeur prend le siège d'auto pour l'installer sécuritairement dans le minibus.**



## **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 qu'elles puissent ultérieurement l'utiliser sans accompagnement.

## **Accompagnateur dans le réseau de bus et métro**

L'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.

## **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 à une limitation. En minibus, le chien doit être attaché. Vous devez mentionner l'utilisation 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.

[Un fidèle chien-guide.](#)



## **Modification, annulation et absence**

### **Demande de modification de l'heure de retour**

Une demande de modification de l'heure de retour peut être faite avec un agent de l'info-déplacement (**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 en utilisant le site de réservation en ligne SIRTA (**stm.info/ta**), les services automatisés (option 3) ou en contactant un agent de l'info-déplacement (option 2).

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.

## **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 tardive lorsqu'elle est effectuée moins de 2 (deux) 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**) 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**) 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.

## **Interruption temporaire des déplacements**

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 demande de déplacements réguliers peut être faite au besoin.

## **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 **ou**
- 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 rater 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.

### **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 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 aide la cliente à attacher sa ceinture.](#)



### **Ponctualité**

Nous nous engageons à vous prendre dans les 30 minutes suivant l'heure confirmée pour l'embarquement. Après ce délai, vous pouvez signaler un retard en utilisant le site de réservation en ligne SIRTA ([stm.info/ta](http://stm.info/ta)), les services automatisés (option 3) ou en contactant un agent de l'info-déplacement (option 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 garantie une heure d'arrivée à destination.

### **En cas d'accident**

Si un accident survient lors d'un déplacement, la STM fera tout en son possible afin de communiquer avec vos proches. De plus, le service à la clientèle (**option 4**) fournira de l'information à tout client ou parent qui souhaite déposer une réclamation aux instances appropriées.

Les aides à la mobilité seront récupérées et conservées par le Transport adapté jusqu'à ce que le propriétaire puisse venir les chercher.

### **Transport sécuritaire des enfants**

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 devra être assis et attaché dans son siège par le client. Lors de la réservation, il est important de mentionner que vous voyagerez avec un enfant de moins de 63 cm en position assise.



Si le parent n'a pas la capacité physique nécessaire pour manipuler le siège de sécurité, il devra se faire aider 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 quant aux normes qui s'appliquent à chacun de ces types de sièges, communiquez avec notre service à la clientèle (**option 4**) ou visitez le site **stm.info/ta**.

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



### **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 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.

Les plates-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) en largeur et 137 cm (54 po) en 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](http://stm.info/ta).

### **Utilisation d'un fauteuil roulant en taxi régulier**

Si vous utilisez un fauteuil roulant et 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. Le chauffeur pliera et remettra le fauteuil roulant dans le coffre de son véhicule. Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, vos déplacements s'effectueront toujours par minibus ou par taxi accessible.

### **Transport d'un deuxième fauteuil roulant**

Si l'espace nécessaire est disponible, il est possible de faire transporter un deuxième fauteuil roulant. Il vous suffit de le mentionner lors de la réservation.

Dimensions du hayon : longueur 128 cm (50,5 po) – largeur 79 cm (31 po).



## Points d'ancrage.



### **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.

### 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
- Station centrale d'autobus de Montréal (Terminus voyageur) :

505, rue de Maisonneuve Est

- Camp de jour Papillon : 7275, rue Sherbrooke Est, poteaux 24-25

Il sera nécessaire de mentionner que vous aurez des bagages à transporter lors de votre réservation.

**Le client transporte son sac sur ses genoux.**



## Révision de dossier par le comité d'admission

Une demande de révision de dossier par le comité d'admission doit être présentée avec une :

- lettre qui expose clairement la modification demandée (demande d'accompagnateur facultatif, demande d'admission générale, etc.);
- évaluation d'un professionnel fournissant tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, aux incapacités et aux besoins de transport qui en découlent.

## Mise à jour d'information au dossier

Il est de votre responsabilité d'informer le service à la clientèle (**option 4**) de toute modification à votre dossier :

- adresse
- numéro de téléphone
- condition médicale
- aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, etc.)
- nécessité d'un accompagnateur
- changement du niveau d'autonomie
- ou autre

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. Pour le réactiver, communiquez avec notre service à la clientèle (**option 4**).

### **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 en faire la demande au service à la clientèle (**option 4**).

[Le chauffeur note le mode de paiement sur la feuille de route.](#)



## **Déplacement des clients ayant une déficience intellectuelle ou psychique**

### **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 devrait communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter la procédure d'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité de le client.

### **Prise en charge**

Afin d'assurer la sécurité des clients ayant une déficience intellectuelle ou psychique une fois à destination, ils doivent être pris en charge par une personne responsable à la porte.

Un client 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 du client 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 (**option 4**).

Afin d'assurer un service de qualité à sa clientèle, la STM a besoin de la collaboration des parents, amis et intervenants qui oeuvrent à des degrés divers auprès des clients. Que ce soit pour les processus d'admission ou de réservation. La sécurité à bord des véhicules, la prise en charge du client présentant une déficience intellectuelle ou psychique, 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.

## **Nous joindre**

### **Coordonnées**

**Information et réservation en ligne avec SIRTA**

[stm.info/ta](http://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](mailto:Transport.adapte@stm.info)

**Demande de déplacement régulier**

**Télécopieur**

514 280-6313

**Demande de déplacement de groupe seulement**

**Télécopieur**

514 280-5317

**Courriel**

[groupe.ta@stm.info](mailto:groupe.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 au moyen du formulaire électronique disponible dans la section « Nous joindre » du site **stm.info**.

**Renseignements utiles**

<b>Sociétés de transport offrant un service de transport adapté au Québec</b>		
<b>Ville</b>	<b>Numéro de téléphone</b>	<b>Site Internet</b>
Longueuil	450 670-2992	<a href="http://rtl-longueuil.qc.ca">rtl-longueuil.qc.ca</a>
Laval	450 662-8356	<a href="http://stl.laval.qc.ca">stl.laval.qc.ca</a>

<b>Sociétés de transport offrant un service de transport adapté au Québec</b>		
Québec	418 687-2641	<a href="http://staquebec.ca">staquebec.ca</a>
Outaouais	819 770-7900, poste 6950	<a href="http://sto.ca">sto.ca</a>
Sherbrooke	819 564-2687	<a href="http://sts.qc.ca">sts.qc.ca</a>
Trois-Rivières	819 373-1778	<a href="http://sttr.qc.ca">sttr.qc.ca</a>
Lévis	418 837-2401	<a href="http://stlevis.ca">stlevis.ca</a>
Saguenay	418 545-2489	<a href="http://ville.saguenay.qc.ca">ville.saguenay.qc.ca</a>

### Regroupement des usagers du transport adapté

(RUTA Montréal)

3800, rue Radisson, bureau 111

Montréal (Québec)

H1M 1X6

Tél.: 514 255-0765

**rutamtl.com**

Le *Guide du Transport adapté* est aussi offert en médias adaptés. Il est disponible dans les formats suivants :

- Audio (MP3 et CD)
- Word (caractères agrandis)

Pour commander votre *Guide du Transport adapté* en médias adaptés, vous pouvez adresser votre demande de deux façons :

- Par courrier électronique à [Transport.adapte@stm.info](mailto:Transport.adapte@stm.info)
- En composant le 514 280-8211, option 4