



Réserver un déplacement

Appelez au 450 973-3111 (option 1)

Ouvert entre 8 h et 19 h, 7 jours sur 7

Pensez notamment à mentionner :

- Votre numéro de client débutant par 3 _____
- Les adresses exactes de l'origine et de la destination avec le lieu d'embarquement et de débarquement
- Les heures d'arrivée et de retour souhaitées



Territoires desservis

Le service de transport adapté de la STL est offert dans les zones A, B et C de la région métropolitaine. Voici les délais de réservation selon votre destination.

Votre destination	Délai de réservation avant un déplacement
Laval (zone B) et Montréal (zone A)	De 7 jours à l'avance jusqu'à 19 h la veille
Longueuil (Zone B) et Couronnes nord et sud (zone C)	De 7 jours à l'avance jusqu'à 12 h la veille



Horaires du transport adapté

Dimanche au jeudi : premier embarquement à 6 h et dernier débarquement à 00 h 30

Vendredi et samedi : premier embarquement à 6 h et dernier débarquement à 1 h 30



Annuler ou modifier un déplacement

Appelez au 450 973-3111 (option 2)

Lundi au jeudi et jours fériés : 5 h à 1 h
Vendredi : 5 h à 2 h

Samedi : 5 h 30 à 2 h
Dimanche : 5 h 30 à 1 h

Les annulations doivent être faites **au moins 2 heures avant l'embarquement**. Les annulations répétées peuvent entraîner des mesures restrictives.

Une modification de votre heure de retour peut être demandée le jour même **uniquement pour les rendez-vous médicaux, les convocations à la cour ou un voyage à l'aéroport**. La modification doit être faite **au plus tard 60 minutes avant l'heure fixée de retour**. Une analyse sera effectuée selon la disponibilité des véhicules.



Fonctionnement du service

- Il se peut que vous partagiez le véhicule avec d'autres personnes durant votre déplacement.
- L'accompagnement du chauffeur commence à la porte accessible de votre lieu de départ et se termine à la porte accessible de votre lieu d'arrivée.
- Soyez prêt dès le début de la plage horaire de 30 minutes qui vous a été confirmée lors de votre réservation. Si vous habitez dans un immeuble à logements multiples, vous devez attendre dans le hall d'entrée.
- Le délai minimal d'attente entre l'aller et le retour est de 30 minutes pour les déplacements à Laval et Montréal, et de 120 minutes pour Longueuil et les couronnes nord et sud.



Aide à la mobilité

Dans le véhicule, vous pourrez demeurer assis sur votre fauteuil roulant manuel ou motorisé seulement si celui-ci possède quatre points d'ancrage conformes et qu'il n'y a pas de contre-indication dans le manuel du fabricant.

Si vous utilisez un triporteur ou un quadriporteur, vous devrez vous déplacer sur une banquette.

Si vous n'êtes pas en mesure de vous transférer et que votre aide à la mobilité ne répond pas aux exigences de sécurité, vous devrez vous munir d'un équipement conforme à la réglementation et adapté à vos besoins avant d'utiliser le service de transport adapté (consultez notre guide à la clientèle pour les dimensions permises).



Bon à savoir

- Le coffre arrière est strictement réservé aux aides à la mobilité.
- Aucun pourboire n'est accepté.
- Les sacs sont acceptés à bord du véhicule adapté seulement si vous pouvez :
 - Les déplacer vous-même (le chauffeur ne peut pas les manipuler).
 - Les tenir fermement sur vos genoux durant tout le déplacement.



Renseignements, plaintes, commentaires et demandes

Centre contact clients : 450 688-6520

Heures d'ouverture :

Lundi au vendredi : 7 h à 19 h

Samedi, dimanche et jours fériés : 8 h à 17 h



Des questions sur la tarification, les modes de paiement ou autre sujet? Consultez notre Guide à la clientèle complet en ligne au STLaval.ca/guideTA ou en scannant ce code QR.



Société de
transport
de Laval